



# PROTOCOLO DE DOA TECH LINKU

## CONDICIONES GENERALES PREVIAS:

Se admitirán como devoluciones o cambios en concepto de garantía de origen **DOA, única y exclusivamente**, y aquellas que cumplan las condiciones de garantía de origen establecidas en cada caso por el **fabricante del producto**, en ningún caso tramitaremos garantías destinadas a un SAT [http://linku.es/tabla\\_garantias/TGS.html](http://linku.es/tabla_garantias/TGS.html).

Además, se deberán verificar los siguientes puntos de forma previa a la solicitud de autorización:

- Producto suministrado por Tech Linku GroupSL
- El producto no debe presentar rayas, golpes, manchas o arañazos de ningún tipo ni cualquier otra muestra de uso que afecte a su estética.
- El producto debe mantener su caja y accesorios originales, en perfecto estado y sin muestras de uso habitual, conservando todos los embalajes, plásticos y fundas, sin marcas de escritura o adhesivos. En el caso de telefonía el IMEI del teléfono y de su caja deben coincidir.
- Deberá comprobarse, si el fallo lo permite, que no se han realizado modificaciones que afecten al estado original del equipo, como modificaciones de software, claves de acceso o seguridad, descargas de software, etc.,

## PROCESO DE SOLICITUD Y RESPUESTA :

- Una vez comprobado que se cumplen todos los requisitos expuestos en las condiciones generales previas se debe enviar un mail [asat@linku.es](mailto:asat@linku.es) solicitando el inicio de los trámites de DOA y adjuntando nuestra hoja de solicitud debidamente cumplimentada marcando la casilla correspondiente DOA y adjuntando la factura de cliente final a la solicitud.
- En un plazo no superior a cinco días el departamento de postventa evaluará y certificará la catalogación del equipo como **PRE-DOA** y le remitirá el número de RMA.
- El cliente enviará el paquete **conforme a las instrucciones que figuren en el mail de autorización de RMA**, dejando visible en el exterior del paquete el número de RMA que se le ha asignado.
- Los equipos autorizados se deberán enviar en un **tiempo máximo de 5 días** desde el momento de la autorización, pasado dicho plazo, la autorización se considerará caducada.
- Los equipos deben enviarse embalados de forma adecuada, en una caja acorde al número de productos enviados y su tamaño. Los desperfectos que sufran los mismos como consecuencia de un embalaje inadecuado pueden variar su evaluación final como DOA a la llegada a nuestras instalaciones.

## ACTUACIONES POSTERIORES:

- Una vez recibidos los equipos en nuestras instalaciones, se comprobarán todas las condiciones previas, y en caso de no cumplir dichas condiciones los equipos serán rechazados y devueltos al cliente corriendo de su cuenta los gastos de devolución (véase condiciones de venta <https://www.linku.es/es/content/3-condiciones-generales-de-compra>).

En caso de cumplir todas las condiciones previas, procederemos a tramitar su revisión DOA conforme a las indicaciones de cada fabricante.

- En un plazo aproximado de 15 días desde la entrada en nuestras instalaciones, informaremos de la calificación por parte del fabricante.
- En caso de calificación positiva, en los 10 días siguientes, realizaremos cambio de equipo o abono del mismo, (véase condiciones de venta <https://www.linku.es/es/content/3-condiciones-generales-de-compra>)
- En caso de clasificación negativa por el fabricante se notificará y el cliente tendrá que correr con todos los gastos ocasionados (véase condiciones de venta <https://www.linku.es/es/content/3-condiciones-generales-de-compra>)