

## POLÍTICA DE REPOSICIONES (DOA Y RMA)

### Reposiciones (DOA)

1. En caso de necesidad de reposición de un material, el Cliente deberá solicitar un DOA, rellenando el formulario de solicitud de DOA.
2. El Cliente sólo podrá solicitar un DOA siempre que el material presente una avería o mal funcionamiento dentro de los 30 días tras la fecha de compra. En caso de superar los 30 días, el Cliente no podrá solicitar un DOA y deberá solicitar una reparación o RMA, siempre a excepción de autorización comercial previa para una solicitud interna.
3. El Cliente deberá devolver el material defectuoso con los embalajes completos, originales y en perfecto estado. Para recibir el material de sustitución el Cliente debe haber enviado el material defectuoso y deber ser revisado por SABAU.
4. El envío del material de cambio del DOA corre a cargo de SABAU.
5. Una vez recibido el material defectuoso, el departamento técnico verificará el motivo por el cual el Cliente solicita el DOA y en caso de no confirmarse el motivo del DOA, porque el material funcione correctamente o que inclusive la avería ha sido causada por el cliente, inmediatamente el DOA deja de ser efectivo y se procederá la facturación del material de cambio enviado.
6. No se aceptará ningún paquete que llegue a nuestras dependencias, sin su número de DOA correcto o a una dirección distinta a la indicada en el documento de reposición. El número de DOA deberá estar visible por fuera del paquete, para su correcta identificación.
7. En ningún caso el usuario final podrá llamar a SABAU o solicitar servicio post-venta directamente o remitir mercancía DOA sin la correspondiente documentación.

### Reparaciones (RMA)

1. En caso de avería de un material, el Cliente deberá solicitar un RMA, rellenando el formulario de solicitud de RMA.
2. El Cliente sólo podrá solicitar un RMA siempre que el material presente una avería o mal funcionamiento fuera de los 30 días tras la fecha de compra.
3. Para todas las reparaciones de productos fuera de garantía, al Cliente se le aplicará como mínimo el coste de 30 minutos de Asistencia Técnica (coste mínimo de reparación/inspección técnica).
4. Los productos averiados serán enviados a portes pagados por el Cliente. La reparación o cambio en garantía serán enviados a portes pagados por parte de SABAU, exceptuando diferentes casuísticas que se devuelven a portes debidos.
5. Una vez recibido el material defectuoso, el departamento técnico verificará el motivo por el cual el Cliente solicita el RMA y en caso de no confirmarse el motivo del RMA, se le devuelve el material al Cliente a portes debidos por parte de SABAU, con notificación por e-mail al Cliente.
6. No se aceptará ningún paquete que llegue a nuestras dependencias, detalladas en el proceso web, sin su número de RMA correcto o a una dirección distinta a la indicada en el documento de reparación. El número de RMA deberá estar visible por fuera del paquete, para su correcta identificación.
7. Si un producto vendido durante el período de garantía necesita ser sustituido, entonces pueden existir dos casos:
  - El producto entregado puede cambiarse por un producto equivalente o color, manteniendo el período de la garantía. Es un producto operativo completamente, pero no es nuevo. Tiene otro número de serie, pero para el periodo de garantía de esta unidad de sustitución se mantiene el de la unidad sustituida.
  - El producto entregado como sustituto es nuevo. En este caso aplica un nuevo período de garantía de 2 años.
8. En ningún caso el usuario final podrá llamar a SABAU o solicitar servicio post-venta directamente o remitir mercancía RMA sin la correspondiente documentación.