

Guía sobre nuestra Política internacional de devoluciones y servicio de atención al cliente

Excel es una solución completa de infraestructura con resultados de la mayor calidad, con un diseño, fabricación, asistencia y suministro sin riesgos.

www.excel-networking.com

excel
without compromise.





Introducción

En Excel, entendemos la importancia que tiene ofrecer y prestar un servicio de alta calidad a nuestros clientes.

Nuestro objetivo, por lo tanto, es garantizar que los productos que adquiera lleguen a tiempo, en perfectas condiciones y estado de funcionamiento y a la dirección correcta.

No obstante, entenderá que, a veces, pueden surgir problemas y el propósito de este documento es establecer unas pautas para hacer frente a dichos problemas de forma eficaz y oportuna, con el fin de garantizar su satisfacción y la de sus propios clientes.

Por favor, tenga en cuenta que si se siguen los procedimientos que describimos a continuación, Excel se compromete a:

- Suministrarle productos de sustitución, con el fin de garantizarle una interrupción mínima en su instalación.
- Organizar la recogida de los artículos* para la devolución, tras su confirmación, en el plazo de 72 horas† a partir del registro de la solicitud de devolución por parte de nuestro departamento de atención al cliente.

Martin Eccleston
Gerente comercial del Grupo

Contactos principales

Equipo de asistencia técnica y servicio de atención al cliente

Tel. +44 121 326 2238

Fax +44 121 327 1537

Correo electrónico eucustomerservice@excel-networking.com

Asistencia técnica en Europa Alison Gasior

* Si se ha realizado un pedido incorrecto de armarios, será responsabilidad del cliente la gestión del transporte para su devolución. Excel solo realizará el abono de los artículos tras una revisión satisfactoria de los productos devueltos.

† Si no se realizara la recogida en la fecha acordada, Excel cobrará las recogidas posteriores acordadas para ese envío concreto.

Productos dañados

Como parte de nuestro servicio, garantizamos que todos nuestros productos se embalan y envían según las normas más estrictas para reducir el riesgo de daño durante su transporte.

Por favor, tenga en cuenta que, idealmente, todos los productos deberían desembalarse y comprobarse antes de firmar el envío. En la práctica, al firmar el envío está confirmando que ha recibido los productos en perfectas condiciones y estado de funcionamiento. Un comprobante de entrega (POD) firmado exime a Excel de cualquier responsabilidad con respecto a los productos posteriormente.

No obstante, con el fin de facilitar nuestra colaboración, reconocemos que hay momentos en los que puede recibir uno o más palets de productos, por lo que le rogamos que:

Si, en el plazo de 14 días a partir de la entrega, descubriera que algunos de los productos están dañados, acordaremos el envío de los productos de sustitución en el plazo de 24 horas. También organizaremos la recogida de los productos dañados.

Por favor, tenga en cuenta que esto no es aplicable a los armarios. En este caso, todos los daños deben notificarse en el plazo de 72 horas a partir de la entrega.

Recomendamos encarecidamente que se desembalen y comprueben todos los armarios antes de firmar el envío.

Para solicitar la recogida de los productos dañados y el envío de productos de sustitución, póngase en contacto con el equipo de asistencia en Europa en el número de teléfono +44 121 326 2238. Allí le facilitarán un número de devolución que debe anotar claramente en el embalaje exterior del producto dañado (por favor, no escriba en el producto o en el embalaje interior). Una vez devuelto el artículo a Excel, se realizará una nota de abono.

Si notifica a Excel que ha recibido armarios dañados transcurridas 24 horas a partir de la entrega, se le facturará cualquier producto de sustitución posterior y no podremos acordar la recogida de los productos dañados.

Productos defectuosos

Si cree que uno de nuestros productos puede presentar un defecto, le rogamos, en todos los casos, que se ponga en contacto con nuestro equipo de asistencia en Europa, en el número de teléfono +44 121 326 2238.

El equipo de asistencia en Europa registrará sus datos e intentará averiguar hablando con usted y con el equipo de asistencia técnica en Reino Unido si el producto presenta algún defecto o si existe algún problema en la instalación/interoperabilidad. Si no es posible resolver el problema inmediatamente, se le facilitará un número de referencia que deberá mencionar en futuras llamadas telefónicas o

correspondencia, junto a un informe de no conformidad que debe completar y devolver en 24 horas.

A reserva de que complete dicho informe, procederemos a la sustitución y recogida de los productos defectuosos. Para la devolución del artículo, debe indicarse claramente el número de referencia en el embalaje.

Importante: Excel debe poder organizar la recogida del producto defectuoso en el plazo de 14 días a partir de su notificación. Si no lograra organizar la recogida dentro de este plazo, Excel podrá negarse a ofrecer asistencia adicional para solucionar el problema.

Asimismo, no tendremos en cuenta ninguna solicitud de abono si el producto no se ha devuelto. Una vez devuelto el producto, probaremos el artículo en el plazo de 5 días hábiles y realizaremos un informe que indique las pruebas realizadas según el problema detallado en el informe de no conformidad. Si se considera necesario, solicitaremos más información al proveedor.

Las conclusiones del equipo técnico de Excel detalladas en este informe serán definitivas. Si no está satisfecho con dichas conclusiones, puede involucrar a un tercero asumiendo el coste usted mismo.

Si las conclusiones indicaran que el producto suministrado presentaba algún defecto, realizaremos el abono en el plazo de 7 días.

Excel no aceptará artículos que se hayan devuelto sin número de referencia. Excel no puede realizar devoluciones de artículos devueltos sin un número de referencia válido y no realizará el abono de dichos artículos.

Consultas sobre facturas

Si tiene alguna consulta referente a una factura, debe plantearla a nuestro servicio de atención al cliente en el plazo de 10 días a partir de que se realice dicha factura. Se le asignará un número de referencia a esta consulta mientras se analiza el problema. Si no realizara la consulta en el plazo indicado, la factura deberá liquidarse de acuerdo con el valor original.



Productos que ya no son necesarios o que el cliente ha pedido por error

Si ya no necesita o se ha equivocado al pedir uno o varios productos, Excel aceptará su devolución siempre que se cumplan estos requisitos:

- Se informe a Excel de la devolución de dichos productos en el plazo de 30 días a partir de la fecha de entrega y el equipo de asistencia en Europa asigne un número de devolución
- Los productos y el embalaje se encuentren en perfectas condiciones y estado de funcionamiento y, en nuestra opinión, sean aptos para volver a venderlos
- Devuelva usted mismo los productos y asuma el coste del envío
- Se le facture una tasa de reabastecimiento del 15 % (60 € mínimo) para cubrir el coste que supone la gestión de la devolución

Tenga en cuenta que si se considera que los productos no se encuentran en unas condiciones adecuadas para su venta, no podremos realizar el abono y tendrá que realizar la devolución de los artículos asumiendo el coste usted mismo.

Productos extraviados/Cantidades incorrectas

Si al recibir los productos que ha solicitado descubriera que:

- No se han incluido algunos artículos
- La cantidad no es correcta

Debe informar al equipo de asistencia en Europa en el plazo de 14 días a partir de la fecha de entrega, para que podamos completar su pedido.

Producto incorrecto entregado por Excel

Si ha recibido un producto incorrecto, póngase en contacto con el equipo de asistencia en Europa en el número de teléfono **+44 121 326 2238** en el plazo de 14 días a partir de la fecha de entrega.

Ellos registrarán los datos de su llamada y le facilitarán un número de devolución. Si el error es de Excel y los productos se encuentran en buenas condiciones para volver a venderse, enviaremos los productos correctos con nuestro servicio estándar de envío al día siguiente y gestionaremos la recogida del producto incorrecto.

Para intentar reducir al máximo los problemas, recomendamos encarecidamente que dedique el tiempo necesario a analizar las confirmaciones de sus pedidos. En dichas confirmaciones, señalamos claramente los productos solicitados, las fechas y direcciones de entrega y, además, le ofrecemos la posibilidad de realizar un seguimiento de su pedido. Si no recibe ninguna confirmación, póngase en contacto con nuestro equipo de administración de clientes en admin@excel-networking.com y gestionaremos el envío de las confirmaciones, ya sea de forma electrónica o por fax.

Artículos especiales (*artículos no incluidos en nuestro catálogo o sitio web*)

Tenga en cuenta que para todos los pedidos que no estén incluidos en nuestro stock o no sean artículos habituales, debe completarse un Informe de artículos especiales. Como dichos artículos se han preparado especialmente para usted, no están sujetos a la política de devoluciones, a menos que presenten algún defecto. No disponemos de ningún servicio para poder cancelar dichos pedidos. Si desea obtener una copia de nuestro informe de artículos especiales, póngase en contacto con nuestro equipo de ventas.

Cable cortado

Por favor, tenga en cuenta que el cable cortado según sus instrucciones no se devolverá, a menos que resulte ser defectuoso.

Sede principal en Europa

Excel House
Junction Six Industrial Park
Electric Avenue
Birmingham B6 7JJ
Inglaterra

T: +44 (0) 121 326 7557

+44(0) 121 327 1537

sales@excel-networking.com

www.excel-networking.com

excel
without compromise.