

Para realizar la tramitación de su garantía, rellene el siguiente formulario y envíelo por correo electrónico a [Sav@onedirect.es](mailto:Sav@onedirect.es).

Onedirect enviará un correo electrónico con el número correspondiente de RMA asignado, así como las instrucciones de devolución. No se aceptarán equipos sin número de RMA o **portes debidos en destino**.

Datos de cliente	
CIF / DNI	
Nombre de la empresa	
Nombre y apellido del solicitante	
Teléfono	
Email de contacto	

Datos de compra	
Número de factura o albarán Onedirect o número de su pedido	
Marca y modelo o Referencia de Onedirect del producto	
Nº de serie del producto	

Datos de reposición	
Persona de contacto	
Teléfono de contacto	
Dirección de entrega	

Descripción detallada del fallo / avería

**Notas Importantes:**

1. **No se gestionarán las solicitudes que incluyan dicho formulario incompleto.**
2. **No se aceptarán descripciones de incidencias como “no funciona” o “error”.** Debe especificar de forma detallada lo que le sucede al producto.
3. En el caso de que el producto funcione a pilas, antes de reportar la incidencia, debe cambiar las pilas al equipo para probar si funciona con nuevas.
4. Los teléfonos móviles deben estar restaurados a valores de fábrica antes de gestionar el envío en garantía.
5. **Incidencias relacionadas con el software no entran en garantía.**
6. **Los equipos devueltos por el cliente que se encuentren fuera de garantía (rotura, fuera de plazo, etc), el cliente deberá asumir el coste de recogida del mismo si desea recuperar el equipo.**
7. La cumplimentación y envío del presente formulario no supone una autorización de la gestión de garantía, esta queda supeditada a la autorización del departamento técnico.
8. Quedarán excluidos de la gestión en garantía los siguientes supuestos:
  - Productos que presentan rotura física.
  - Productos incompletos por falta de componentes enviados originariamente (ej. Baterías, cables, alimentadores, etc).
  - Consumibles.
  - El empleo incorrecto, uso abusivo o utilización o manipulación del producto de manera contraria a las instrucciones contenidas en los manuales de usuario o utilización y/o en los demás documentos relevantes, incluyendo sin limitación, el almacenaje inadecuado, las caídas o los golpes excesivos.
  - Corrosión, suciedad, agua o arena.
  - Infiltraciones de líquidos.

Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Sello: \_\_\_\_\_