

01 INICIO DE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN:

Los clientes deben contactar con el Departamento de Atención al Cliente o con el Departamento de Gestión de Producto de apg a través del contacto regional correspondiente:

Reino Unido: +44 1273 616 300
Francia: +33 1 39 73 40 42

Alemania: +49 2103 41 70 900
España: +34 918 023 594

Email: customer.relations@apgsolutions.com

Nota: Todos los clientes finales (excepto los usuarios de Square Terminal) deben dirigirse primero al distribuidor o revendedor al que compraron el cajón para cualquier devolución o reparación.

NUEVO SERVICIO DE REPARACIÓN A TARIFA FIJA:

TIPO DE CAJÓN	TARIFA REINO UNIDO (£)	TARIFA ESPAÑA (€)
FLIP LID	£90	105€
SLIDE OUT	£110	130€
SIN FALLO DETECTADO	£75	90€

*PLUS VAT

02 DIAGNÓSTICO INICIAL:

Un representante del Departamento de Gestión de Producto de apg contactará con el cliente para realizar una evaluación inicial del problema.

- El problema puede resolverse remotamente, o:
- Si es necesario devolver el cajón, Atención al Cliente proporcionará:
 - Un número RMA único (Autorización de Devolución de Mercancía)
 - Un formulario RMA (debe imprimirse e incluirse con la devolución)
 - La dirección de envío correcta

Nota: Los gastos de envío a apg corren a cargo del cliente

03 EVALUACIÓN DE REPARACIÓN Y GARANTÍA:

Las unidades devueltas se inspeccionan en el departamento de reparaciones de apg para determinar la elegibilidad de la garantía.



SI EL PROBLEMA ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA:

- El cajón será reparado sin coste.
- apg cubrirá los gastos de devolución.
- Atención al Cliente confirmará el plazo de reparación y devolución.



SI EL PROBLEMA NO ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA:

- Los costes de reparación (piezas y mano de obra) son fijos según la tarifa indicada.
- No se realizarán reparaciones sin autorización previa y orden de compra del cliente.
- Tras la aprobación, apg procederá con la reparación y cubrirá el coste de devolución.

Si se rechaza la reparación, la unidad será devuelta a cargo del cliente o destruida si así lo solicita.

NOTAS IMPORTANTES:

- Solo se reparan cajones de la serie Legend.
- Los cajones ECD y Genesis no son elegibles para reparación.
- Los daños físicos (por ejemplo, a la carcasa metálica) no están cubiertos por la garantía.
- No se aceptarán unidades sin número RMA válido.
- Las unidades reparadas cuentan con una garantía de 3 meses o la duración restante de la garantía original (la mayor de ambas).
- Las soluciones de gestión de efectivo smarttill están excluidas de este proceso.
- Asegúrese de incluir el formulario RMA dentro de la caja junto con el cajón.
- Plazo de reparación: 10 días laborables.