



DOA (Dead on arrival)

Esta tramitación es válida únicamente para distribuidores autorizados de Visiotech (Long Xiang exportación importación S.L.) y para productos suministrados previamente por Visiotech.

Serán considerados como DOA los productos únicamente con un problema técnico correspondiente a un defecto de fabricación.

Estos DOAS pueden dividirse en dos tipos:

1.1 PREVENTA

Productos con defecto detectado en el momento de la venta o previo a la venta mediante comunicación interna por parte de Visiotech

1.2 POSVENTA

Productos con defecto detectado dentro de los 15 días naturales desde su venta. Será imprescindible adjuntar copia del ticket de venta o factura

No serán considerados DOA:

- Los productos que no presenten anomalías.
- Los productos con algún tipo de bloqueo de contraseñas o patrones por parte del usuario.
- Los equipos con problemas técnicos atribuidos a un mal uso por parte del usuario.

Golpes, roturas de lentes, arañazos, conector USB dañado, deterioro estético...



TRAMITACIÓN DOA:

Enviar la solicitud a la dirección de correo retail@visiotechsecurity.com indicando referencias, EAN y número de unidades en cada caso.

Una vez esté toda la información aplicada en el sistema, en el plazo máximo de 7 días recibirá el documento con el número de autorización y dirección de entrega.

- Solamente serán aceptadas y admitidas las referencias indicadas en el presente documento.

- En caso de recibir alguna variación de unidades frente a las autorizadas les será comunicada y solo serán abonadas las unidades recibidas, dejando sin admitir las unidades u/o referencias no reflejadas.
- Cualquier variación en unidades o referencias deberá ser comunicada previamente
- Todos los productos deben llegar con todos sus accesorios y embalajes originales, en buen estado.
- El plazo máximo de validez del documento de autorización es de 90 días desde la fecha de autorización, no será aceptada la devolución pasada la fecha.

La devolución deberá ir embalada en una caja y en el exterior de la caja pegar la parte superior del documento enviado



POSVENTA:

Se aplica a productos con más de 15 días naturales desde su venta. Y la gestión es directamente desde el cliente final con nuestro departamento de SAT de Visiotech.

La garantía de los productos Visiotech (Long Xiang exportación importación S.L.) es de 3 años desde la fecha de compra, para los productos comprados a partir de 1 de enero de 2022. En el caso de baterías la vigencia de la garantía es de 6 meses desde la fecha la compra.

En todo momento será necesario aportar ticket de compra que indique que la compra está dentro del plazo de garantía establecido.

Contacto SAT:



Email: support@nivianhome.com



Teléfono: 900 670 198

Horario atención SAT

De lunes a jueves de 9:30 a 18:00h. Viernes de 09:00 a 14:00h.