

SERVICIOS DE ATENCIÓN Y GESTIÓN

GROUPE ATLANTIC

➤ SERVICIOS PARA USUARIO FINAL:

Consultas de uso, reclamaciones, apertura de avisos para SAT (Servicio Asistencia Técnica) y seguimiento avisos SAT direccionar al call center en el siguiente teléfono:

- ✓ **Marca EDESA** **988 14 60 70**
- ✓ **O por email:** callcenter@groupe-atlantic.com

Indicar en el mail: Nombre y apellidos usuario, dirección de la instalación, código postal y ciudad, teléfono de contacto, modelo del producto, número de serie, fecha de compra y motivo de la avería.

➤ SERVICIOS PARA EL DISTRIBUIDOR:

1. **Envío de pedidos** enviar mail a cscanalretail@groupe-atlantic.com con copia a jjuan@groupe-atlantic.com
2. **Para conocer la situación de algún pedido cursado** enviar mail a cscanalretail@groupe-atlantic.com indicando:
 - Fecha del pedido
 - Nº del o de los pedidos
 - Referencias y/o modelos**TELEFONO: 988 144 558**

➤ POLITICA DE DEVOLUCIONES GROUPE ATLANTIC

1. **DEVOLUCIONES POR RECEPCIÓN DE PRODUCTO GOLPEADO (antes de ponerse en venta):**

Los productos golpeados o dañados **deben reportarse en el plazo máximo de 24h tras la recepción del material** al correo cscanalretail@groupe-atlantic.com, es muy importante indicar en el albarán de entrega la incidencia detectada y adjuntar el mismo al mail indicado.

2. **DEVOLUCIONES DE USUARIOS (una vez vendidos):**

Las devoluciones de usuario final no deben ser admitidas una vez el producto haya sido instalado. Si se trata de mal funcionamiento o deficiencia en calidad del servicio del aparato ya instalado, hay que contactar con el call center por mail o por los teléfonos detallados arriba en el **punto servicios para usuario final** para que se pase aviso al SAT (Servicio de Atención Técnica).

Si el producto está desmontado automáticamente está SIN GARANTÍA.



Mediante llamada telefónica al Call Center o Correo Electrónico se realizará la solicitud de asistencia técnica Postventa SAT:

callcenter@groupe-atlantic.com

988 14 60 70 – Opción 1

Para ello se deben reunir los siguientes datos y plasmarlo en la ficha de solicitud:

- Nombre del Contacto.
- Dirección de Correo.
- Código Postal.
- Localidad.
- Teléfonos de Contacto.
- Modelo de Producto.
- Número de Serie.
- Fecha de Compra.

Una vez cumplimentada la solicitud, el cliente será contactado por un miembro del SAT en un plazo no superior a **48 Horas**.