

# Procedimiento Garantía Clientes

Los coches Ferrari están garantizados durante 2 años a partir de la fecha de compra contra cualquier defecto del material o de fabricación y no por daños derivados del uso y desgates normal o daños accidentales.

Ante posibles reclamaciones, la operativa a seguir es la siguiente:

## Durante la promoción

- ✓ Las incidencias (coches defectuosos) las recogerá la estación donde se compró el producto, que repondrá el artículo con el stock que tengan. Si no tiene stock, el cliente deberá esperar a que la estación disponga del artículo, que puede ser dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la reclamación.
- ✓ Es imprescindible que el cliente presente el **ticket original de compra/canje** para hacer la restitución del producto defectuoso por otro.
- ✓ De igual forma, en caso de incidencia técnica de la app Mi Energía DISA, cartilla o puntos, relacionados con la promoción, el cliente se dirigirá a la estación donde realizó la operación fallida, con los tickets originales, para exponer el caso y tratar de solucionar las incidencias lo antes posible. La versión de la aplicación Mi Energía DISA óptima es la v1.4.8.

## Después de la promoción

- ✓ Las incidencias las recogerá la estación donde se compró el producto, que contactará con DISA y lo repondrá por uno igual o de características similares.
- ✓ Es imprescindible que el cliente presente el **ticket original de compra/canje** para hacer la reposición del producto.
- ✓ El interlocutor es el personal de la estación quienes recogerán el producto defectuoso del cliente cuando hagan la reposición.

