



Formulario de Tramitación RMA

Nº RMA _____

FECHA _____

A RELLENAR POR SIT

Datos del solicitante

Nº de cliente: _____ **Nombre de la Empresa:** _____

Persona de Contacto: _____ **Nº de Teléfono:** _____

E-Mail del Solicitante: _____

Nº de Teléfono: _____ **Nº de fax:** _____

Dirección de recogida: _____

Población: _____ **Código Postal:** _____

Provincia: _____ **Horario de recogida:** _____

Descripción del Fallo

	Producto	Modelo	Número Serie	Factura	Fecha Compra	Descripción Avería
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Condiciones de RMA

• **IMPORTANTE.** El nº de RMA deberá aparecer visible en el exterior del embalaje con la finalidad de agilizar el proceso. No enviar fungibles como baterías, antenas, cable, carcacas, punteros, tarjetas de memoria/SIM, etc. No podemos garantizar su devolución. A petición de técnico.

• Condiciones Generales de Aceptación de Mercancías

- En ningún caso envíe el material sin obtener el número de RMA, una vez concedido, ponga dicho número en las etiquetas de envío junto a nuestra dirección y que sea bien visible. NO ESCRIBIR DIRECTAMENTE EN LA CAJA.
- Todo material enviado deberán venir siempre perfectamente envueltos y protegidos, el cliente final es el responsable del mismo.
- Los materiales enviados que no cumplan los requisitos anteriores, que estén en malas condiciones de uso (rotos, golpeados, quemados, etc) o que estén fuera de garantía, serán devueltos al cliente a portes debidos y por la agencia de transporte en que se remitió.
- En cualquier caso, la aceptación final de la mercancía queda supeditada a la posterior comprobación de ésta por nuestro servicio técnico.

• Condiciones generales

La garantía quedará automáticamente **ANULADA** en los siguientes supuestos y/o condiciones:

- Por daños causados como consecuencia de virus, actualizaciones incorrectas de firmware o ataques informáticos.
- Por uso indebido del software instalado o por utilización de un software no original o ilegal.
- Cuando la causa de los daños o de la avería sea el desgaste por funcionamiento, la utilización incorrecta, la no aplicación de las instrucciones del manual que lo acompaña, así como, accidentes, malos tratos, golpes, roturas, siniestros o averías producidas por otras causas no atribuibles a las condiciones normales de funcionamiento.
- Cuando se trata de reparaciones de mantenimiento, ajuste, revisión o limpieza.
- El uso en ambientes no adecuados (con polvo, expuestos a la luz solar directa, con vibraciones, con temperatura extremas (inferior a 5º C y superior a 40º C), humedad fuera de límites (inferior al 10% y superior al 90%) y tomas de corriente sin protección de toma de tierra, ni protección frente a sobretensiones).
- La falta o manipulación de cualquier etiqueta de control, serial, modelo, sellado, etc, los números de serie deben ser claramente visibles sin ningún tipo de roturas o raspaduras y todas las etiquetas en perfecto estado de conservación y limpieza.
- La falta de una o más patillas, así como patillas dobladas, hundidas, rotas, etc.
- Sobrecargas eléctricas.
- La garantía no cubre la instalación incorrecta, manipulación, uso inadecuado, error de operación, ni el deterioro ocasionado por fuerza mayor o negligencia.
- Las baterías no tienen garantía, para su mantenimiento se deben realizar cargas y descargas completas.

• Procedimiento de envío

- 1.- Aceptación de las condiciones de la garantía y RMA.
- 2.- Solicitud de número de RMA.
- 3.- Preparación del material.
- 4.- Envío de mercancía.

LA ACEPTACIÓN DEL MATERIAL PARA TRAMITAR EL RMA, NO SIGNIFICA QUE DICHO MATERIAL ESTE EN GARANTÍA.

Rellene este formulario y envíelo a stecnico@telefonica.net para gestionar su RMA.