

POLÍTICA DE SERVICIO

RECLAMOS DE PRODUCTO POR RMA

El proceso de RMA es la última medida a tomar cuando se presenten problemas con productos dentro del período de garantía y tiene los siguientes parámetros:

- Aplica a reparaciones en garantía que excedan los 60 días de espera en el Centro de Servicio.
- Reparaciones que no se puedan completar debido a repuestos descontinuados.
- La no existencia de Centro de Servicio o técnicos en el área.
- Reparaciones que excedan el 80% del valor FOB del producto.

- Los reclamos de RMA podrán ser resueltos mediante el Cambio del Producto o el reembolso al cliente final.

- Para el Dealer, se reparará el producto y se le retornará en su empaque original de manera óptima para que el mismo pueda ser vendido.
- Sólo en aquellos casos en que el producto no pueda repararse o entregarse de manera adecuada para venderse, se preparará una Nota de Crédito al Dealer.

- Todo producto con daño o defecto será reparado y preparado para la venta siempre que sea posible.

- En casos de más de 4 reparaciones por el mismo defecto dentro de los primeros 4 meses, se podrá autorizar el cambio de producto o retorno del dinero al cliente y/o la Nota de Crédito al Dealer, siempre que los daños no hayan sido provocados o contravengan lo establecido en las condiciones de Garantía.

- Todo producto cuyo costo de reparación (repuestos + mano de obra), excedan el 80% del valor FOB del producto, se considerarán RMA para Nota de Crédito al Dealer.

Para procesar un RMA se requiere que el Dealer complete el formulario de RMA, adjuntando la copia de la factura de venta al cliente final y del reclamo del cliente con las evidencias tales como copia de los recibos de ingreso a servicio o nota de la Oficina de Protección al Consumidor.