

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 equipos que fallen luego de 72 horas de su compra y se haya enviado a un Centro de Servicio para su evaluación.
- Aplica a reparaciones en garantía que excedan los 30 días de espera en el Centro de Servicio.
- Reparaciones que no se puedan completar debido a repuestos discontinuados.
- Reparaciones que excedan el 80% del valor FOB del producto.

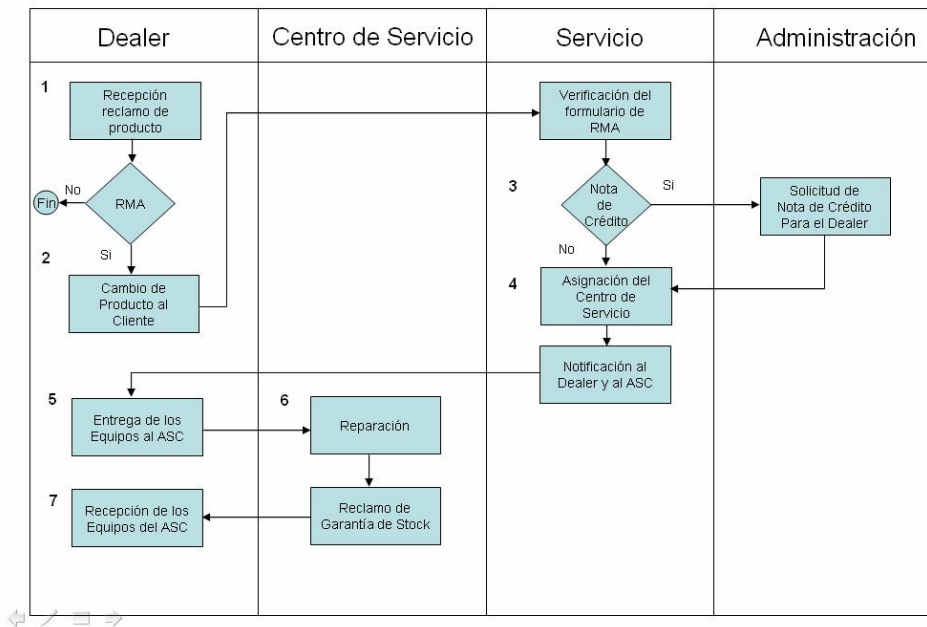
PROCESO

- Los reclamos de RMA podrán ser resueltos mediante el Cambio del Producto o el reembolso al cliente final.
- Para el Distribuidor que brinde el servicio de recolección de equipos a cliente final, se reparará el producto y se le retornará en su empaque original.
- 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.
- Luego de las 72 horas de efectuada la compra y en casos de más de 3 reparaciones al mismo producto dentro del período de Garantía, se podrá autorizar el cambio de producto o retorno del dinero al cliente y/o la Nota de Crédito al Distribuidor, siempre que los daños no hayan sido provocados o contravengan lo establecido en las condiciones de Garantía.
- Todo producto en Garantía cuyo costo de reparación (repuestos + mano de obra), excedan el 80% del valor FOB del producto, se considerarán RMA para Nota de Crédito al Distribuidor o cambio al cliente final.

DOCUMENTACIÓN

Para procesar un RMA se requiere que el Distribuidor complete la solicitud, adjuntando la copia de la factura de venta al cliente final y número de serie del producto, nota del reclamo del cliente con las evidencias tales como copia de los recibos de ingreso a servicio o nota del INDECU (si existiesen), fotografías del equipo en donde se evidencie que son Parker y se vea el defecto.

Proceso de RMA



PAGOS Y/O CAMBIOS DE PRODUCTO:

- MTI procederá a emitir una Nota de Crédito al Distribuidor inmediatamente que el Centro de Servicio o el Agente de Servicio reciban físicamente los equipos objeto de cambio con la documentación adjunta.
- El proceso de retiro de los equipos se efectuará previo acuerdo de fecha con el Distribuidor y se realizará un inventario completo de la mercancía del caso.