

# RECLAMOS DE PRODUCTO POR RMA

El proceso de RMA es una política de MTI Corporation para con los clientes finales o bien los Distribuidores que brinden el servicio de acopio o recolección de equipos (siempre que no existan centros de servicio autorizados en el área).

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:

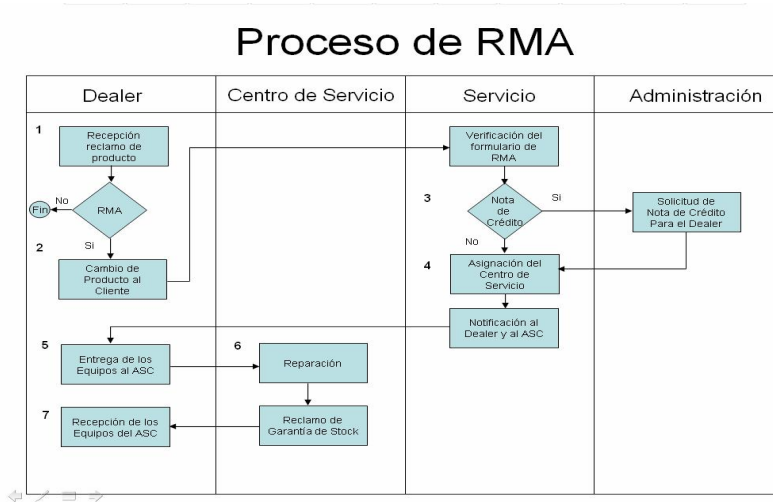
- Aplica a equipos que fallen luego de 72 horas de su compra y se hayan enviado a un Centro de Servicio para su evaluación, sin resultados luego de 30 días (según lo estipulado por las regulaciones de protección al consumidor – INDECU).
- Aplica a reparaciones en garantía que excedan los 30 días de espera 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 Distribuidor.
- 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.



## 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.

El Distribuidor se asegurará que los equipos reclamados por cliente no hayan violado las condiciones estipuladas en el Certificado de Garantía.

No aplican para RMA los equipos retornados por clientes debido a:

- Daños que invaliden la garantía.
- Retorno por pixeles brillantes (4 o más)
- Retorno por pixeles quemados (3 o más)
- Daños producto de mala manipulación de la carga o transporte.
- El cliente no sabe utilizar el producto.
- Al cliente no le satisface o no le gusta el producto.
- El equipo muestra señales de abuso o incendio.

- Equipos con fallas retornados luego de concluido el período de garantía especificado.
- Equipos reparados por personas o centros de servicio no autorizados por MTI.