

PROCEDIMIENTO DE RMA.

Les informamos del funcionamiento en los trámites de RMA:

1- Cómo saber si el pedido de RMA entra en garantía.

a. Máquina en alquiler

Se le cambiarán todas las piezas defectuosas sin coste alguno, según el contrato firmado. Esto se hará mediante petición de RMA y siempre se tiene que enviar la pieza defectuosa. Si la pieza no es defectuosa se facturará el tiempo de mano de obra y el transporte.

Aquellas piezas que por negligencia o mal uso resulten dañadas, a pesar de estar dentro del periodo de garantía, se quedarán fuera de la misma y se cobrarán por su valor de PVP menos un 15%.

b. Máquina en propiedad

Dependiendo de la antigüedad de la máquina, las piezas tendrán o no garantía. Las máquinas en garantía son aquellas que no exceden del año de su compra. Por tanto, están dentro de garantía todas las anomalías que presente la pieza/máquina sin haber sido manipuladas o rotas por parte de un tercero. Dicho esto, aquellas piezas que por negligencia o mal uso resulten dañadas, a pesar de estar dentro del periodo de garantía, se quedarán fuera de la misma y se cobrarán por su valor de PVP menos un 15%.

Un ejemplo de una pieza que rompe la garantía inicial serían las pantallas o cristales rotos después de su instalación.

2- Cómo se interpreta el albarán:

a. El material defectuoso se está reparando:

Recibirá la pieza correcta por parte de Dosniha junto a un albarán sin importe.

b. El material defectuoso ha sido reparado:

Se les enviará la factura correspondiente por la reparación.

3- Qué se va a facturar: Una vez se recibe la pieza defectuosa a reparar, se procede a la facturación. Dependiendo del estado de la pieza recibida, habrá una facturación u otra:

a. La pieza defectuosa es reparable

Se factura por el importe de reparación. Dicha factura se enviará por correo electrónico.

b. La pieza defectuosa no es reparable (Manipulada).

Se factura como una pieza nueva con un 15 % de descuento por ser de segunda mano.

Excepciones al procedimiento normal de envío

- **En el caso en el que se supere el periodo de 14 días naturales** desde la salida del material desde Dosniha y no se recibe la pieza defectuosa a reparar, se facturará por el valor de venta.
- **El cliente recibe por nuestra parte un material defectuoso**
Debe iniciar el proceso de otro RMA indicando claramente que proviene de otro RMA el material del cual ha resultado ser defectuoso. En este caso, se le volverá a adelantar otra pieza haciéndose Dosniha cargo del segundo envío.
Si el defecto de la pieza se concluye que ha sido por negligencia ajena, se efectuará el cobro de la misma siguiendo el mismo criterio que en el apartado 3.
- **Reclamaciones/petición de facturas o albaranes**
Para comodidad de todos y agilización de nuestras respuestas y/o trámites es necesario que a la hora de hacer una reclamación y/o petición se faciliten los siguientes datos:
 - ✓ **Datos de empresa:** Nombre y CIF.
 - ✓ **Motivo detallado de la reclamación y/o petición:** nº RMA o ticket, descripción, nº de albarán y/o factura al que se refieren, etc.
 - ✓ **Otros posibles datos:** Fecha del pedido, persona de contacto, o cualquier otro dato que nos pueda servir de ayuda para dar una rápida solución.

Si tienen alguna duda o consulta pónganse en contacto con nosotros en:

Dpto. Post Venta Merkur Dosniha.

Telf.: 971 60 60 62 Ext.: 438

Fax: 971 60 60 16

sat@merkurdosniha.com.

www.merkurdosniha.com