En el afán de Merkur Dosniha por dar un mejor servicio postventa a nuestros clientes, se implementó el sistema de RMA (anticipo de material al cliente) por el que el cliente recibe el material reparado sin tener que esperar al envío, reparación y devolución de su pieza.

Esto supone para la empresa una gran inversión aumentando el stock de repuestos, además de un gran esfuerzo en la gestión, control y reclamación de las devoluciones por parte de los clientes.

Por lo anteriormente expuesto, debemos pedir a nuestros clientes que sean disciplinados siguiendo el procedimiento establecido para la devolución y cumplan rigurosamente los plazos establecidos.

PROCEDIMIENTO RMA SOLICITUD DE PIEZAS Y ENVIO A REPARAR

1. **Solicitud de Pedido**: Rellenar el formulario online en la página web de Merkur Dosniha, apartado Postventa → RMA, indicando todos los campos requeridos. https://merkurdosniha.com/post-venta/rma Este formulario llegará en forma de petición al área técnica para su valoración. Como comprobante el solicitante recibirá un correo electrónico automático de repuesta, si no lo recibe es que la petición no ha llegado correctamente.

2. **Aceptación de Pedido**: el servicio técnico si procede aceptará el pedido, o en su defecto se pondrán en contacto con el peticionario.

3. **Asignación del número de RMA**: Una vez se compruebe que todos los datos del formulario son correctos, se asignara un numero de orden de reparación "RMA". El numero asignado se notifica vía correo electrónico indicando si la pieza está En Garantía o Fuera de Garantía (consultar proceso de garantía) *, y así empieza el proceso del envío de la pieza solicitada

4. **Envío de piezas de Merkur a Cliente:** Las piezas saldrán de nuestro centro logístico, ubicado en Alhama de Murcia, a la mayor brevedad posible. En la caja habrá la pieza, el albarán para el cliente y otro albarán que indica **Devolución-Nota de entrega.**

5. **Devolución del material defectuosos de Cliente a Merkur**: El mail remitido desde Merkur, de Asignación del número de RMA (punto 3), incluirá una plantilla con los datos del RMA para imprimir, ésta plantilla deberá ir pegada a la caja donde se envíe el material para reparar, y un albarán que deberá viajar con la pieza rota que se devuelva.

El material estropeado debe ser enviado durante los tres días laborales siguientes de haber recibido el material enviado desde Merkur.
NO hay que enviar a Merkur la pieza rota sin antes haber recibido la pieza correcta desde Merkur, a no ser que el técnico se lo haya indicado, ya que todavía no se habrá recibido la documentación que debe adjuntar en la devolución, **Devolución-Nota de entrega,** que identifica la pieza en todo momento. NO se aceptará ningún envío que no venga correctamente identificado con la documentación correspondiente o del que no se tenga constancia por parte de Merkur Dosniha, la devolución se hará a portes debidos a la dirección del remitente.

i. **En resumen, la documentación que debe acompañar la pieza a devolver es:**

   a) **Plantilla recibida por email con los datos del RMA pegada en la caja**
   b) **Devolución-Nota de entrega, dentro de la caja junto con la pieza**

PROCEDIMIENTO DE GARANTIA

Piezas en garantía según máquina:

1. Venta de máquina nueva → piezas que fallen durante el primer año a partir del día de facturación en máquinas Merkur, o a partir del día de la instalación en máquinas Interblock (ruletas), no entrarán en garantía aquellas piezas manipuladas, estropeadas por mal uso o con actos de vandalismo.
2. Venta de máquina de 2da mano → piezas que fallen durante los seis primeros meses de la venta de la máquina, no entrarán en garantía aquellas piezas manipuladas, estropeadas por mal uso o con actos de vandalismo.
3. Venta de máquina con opción de compra en alquiler → tiene garantía según venta nueva o usada, a contar desde la fecha de inicio del alquiler.

Piezas en garantía según repuesto:

1. Segundos envíos y sucesivos → 6 meses desde el envío previo, siempre confirmando que sea el que hemos mandado nosotros, la pieza debe estar identificada con una pegatina de Merkur que indica una codificación interna, si la pieza que se devuelve no corresponde con la codificación de Merkur coincidente con el RMA o llega sin pegatina, automáticamente saldrá del proceso de garantía.

Para cualquier duda o consulta puede ponerse en contacto con el Departamento de Postventa de Merkur Dosniha

Tel. 971 60 60 62

repuestos@merkurdosniha.com