Hoja de Solicitud de RMA

**Importante: Todas las mercancías devueltas solo serán aceptadas si van acompañadas de este documento cumplimentado, firmado y con número de RMA asignado.**

**Consultas a service@prodys.net**

|  |
| --- |
| *Este apartado será cumplimentado por Prodys***Número de RMA**: Fecha: Emitido por: |
| **Compañía** |  |
| **Dirección**  |  |
| **Persona de contacto** |  |
| **Email** |  | **Tfno** |  |
| **Dirección de retorno de la mercancia** |  |

Por favor, marque la razón de la devolución y si está o no bajo garantía:

Reparación: [ ]  Devolución: [ ]  Actualización: [ ]  Depósito [ ]

Bajo garantía [ ]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Modelo** |  | **Nº de Serie** |  |
| **Versión Sw** |  |
| **Accesorios** |  |
| **Descripción del Problema** |  |
| **Pruebas realizadas** |  |
| **POR FAVOR, LEA DETENIDAMENTE LOS TERMINOS Y CONDICIONES DE ESTE RMA Y POLÍTICA DE PRODYS SOBRE SERVICIO TÉCNICO Y GARANTÍA****SOBRE EL RMA:**1. Una petición de reparación debe iniciarse enviando la hoja de solicitud de RMA al correo **service@prodys.ne**t  describiendo con el mayor detalle posible las circunstancias de la avería y los efectos sobre el funcionamiento del equipo.

Si fuera necesario, un técnico de soporte atenderá la solicitud en un plazo de 24 horas con alguna instrucción para el diagnóstico previo al envío. El RMA será asignado si la avería es confirmada.1. Una vez asignado el número del RMA, firme el documento e inclúyalo en el paquete marcando claramente el número de RMA fuera de la caja de envío.
2. La dirección de recepción de Prodys es: **C/Avena 44, nave 3 - 28914 Leganés Madrid Spain.**
3. Solo para equipos en garantía, el cliente tiene que pagar los gastos de envío a Prodys. El equipo será devuelto sin cargo alguno.
4. Todas las reparaciones fuera de garantía, tanto el envío como el retorno de la mercancía son a cargo del cliente.
5. El cliente es responsable de cualquier daño o pérdida de bienes causados durante el envío de retorno a Prodys.
6. Si va a devolver la mercancía al final del período de evaluación, por favor, devuélvala en su caja original completada con todos los accesorios y documentación. Todas las partes que falten serán facturadas de acuerdo con ello.
7. El RMA tiene un periodo de validez de 1 mes.

**SOBRE LAS REPARACIONES:**1. La duración promedia de una reparación es aproximadamente 10 días laborables (sin incluir los tiempos de transporte).
2. Para tramitar los envíos para reparación desde países ajenos a la Unión Europea recomendamos indicar el mínimo valor de la mercancía posible para la gestión de la aduana.
3. No se calculan presupuestos previos a las reparaciones, pero se consultará al cliente previamente si el coste de reparación pueda exceder el 25% del precio original de adquisición.
4. Las reparaciones tienen una garantía de 3 meses para los equipos si el mismo problema no ha sido solucionado. Durante los tres meses de garantía se aplica solamente la factura más grande de reparación.
5. Las reparaciones para equipos con una antigüedad mayor de 10 años no tienen garantía. Reparaciones de equipos con una antigüedad mayor de 10 años pueden ser declinadas por el fabricante, si considera que no puede asegurar los componentes de recambio o la experiencia en los productos descatalogados.
6. La asistencia técnica puede solicitarse gratuitamente en support@prodys.net o llamando al teléfono **+34 91 689 68 68 80** (de lunes a viernes de 9:00 a 18:00; CET). El idioma para estas comunicaciones debe ser español o inglés.
7. Las semanas sin atención de soporte son: primera semana de enero, segunda semana de agosto (si coincide esta semana con el 15 de agosto) y última semana de diciembre.

**SOBRE LA POLÍTICA DE GARANTÍA:**1. Todos nuestros productos se venden con un año de garantía. Periodos extendidos de garantía son posible acorde con la lista de precio en vigor. En el caso de baterías la garantía se limita a los primeros 6 meses. (Recomendamos, para periodos largos sin uso, guardar la batería con aproximadamente el 65% de la carga máxima).
2. La garantía no cubre los daños mecánicos, la carcasa del equipo, los conectores forzados o los daños en los zócalos de las tarjetas SIM. La garantía no cubre los daños debidos a descargas eléctricas (especialmente a través entradas/salidas balanceadas electrónicamente; analógicas); tampoco los daños provocados por ausencia de una correcta conexión a tierra.
3. Se debe observar el funcionamiento y el almacenamiento dentro del rango -10ºC y 50ºC.
4. Nuestra política de garantía es “retorno al fabricante”; es decir, el cliente entrega el equipo afectado en la instalación de Prodys. El fabricante devuelve el equipo después de la reparación sin coste alguno.
5. Más allá del período de garantía, el cliente debe asumir los gastos de transporte en ambos sentidos (ida y vuelta a Prodys).
6. Cualquier daño físico o trabajo realizado por el cliente en el producto o parte de él anula la garantía.
7. El costo de la reparación de los artículos fuera del período de garantía será determinado y comunicado después de la investigación

Firma del cliente: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |