

N° RMA:

*Completar sólo luego que se le asigne un N° de RMA para el envío.

FORMULARIO RMA

Estimado cliente,

Aunque fabricamos nuestros productos con sumo cuidado, en ocasiones puede aparecer algún tipo de error o fallo técnico. Mediante el formulario que le facilitamos a continuación, puede reportarnos cualquier problema que ocurra. Por favor, luego de su aprobación para la inspección física en el laboratorio, rellene y añada este formulario impreso al envío junto con el dispositivo que esté enviando para su revisión. Debe completar un formulario por equipo.

Datos del Cliente

Fecha:

Nombre de la Compañía:

Contacto:

Dirección:

Código Postal y Ciudad:

Teléfono:

E-mail:

Datos del Producto

Número de Factura:

Marca y Modelo:

Número de Serie:

Descripción del Problema

IMPORTANTE: Necesitamos una descripción detallada del problema. No podemos gestionar incidencias poco claras. Por favor, compruebe bien el fallo antes de enviar un artículo defectuoso. Si no se encuentran fallos, se cobrarán gastos de gestión.

¿El equipo funcionó alguna vez? Sí No

Pasos a Seguir

- 1) Leer las [Políticas de Garantía](https://sonoffargentina.com/) en nuestra web <https://sonoffargentina.com/> , verifique que no aplique ninguna política de exclusión.
- 2) Enviar formulario RMA al correo: soporte@sonoffargentina.com
- 3) En caso de que la inspección física en el laboratorio sea aprobada, se le enviara un correo con las instrucciones de envío. Recuerde adjuntar impreso el formulario RMA agregando en número de RMA válido al formulario.

Consideraciones Importantes

- 1) La garantía no incluye el costo del traslado del producto en ningún caso, los costos de envío y recogida quedará a cargo del cliente. Deberá enviarse a nuestras dependencias ya con transporte pago.
- 2) El equipo debe ser enviado con una copia del RMA dentro para su correcta identificación. Enviar en caja o bolsa cerrada con datos del remitente y número de RMA.
- 3) Los artículos sin el formulario RMA adjunto y sin número de RMA válido no podrán ser procesados y serán enviados de vuelta.
- 4) No se gestionarán las solicitudes donde el formulario este incompleto.
- 5) No se aceptarán descripciones de incidencias como “no funciona” o “error”. Debe especificar de forma detallada lo que le sucede al producto.
- 6) Si el producto no presenta fallas se deberá abonar la revisión.
- 7) La demora de revisión del producto está sujeto al tipo de falla y la disponibilidad de nuestros técnicos.
- 8) Asegúrese que los artículos están bien embalados y con todos los datos del remitente, la compañía no es responsable de los traslados y no podemos garantizar que recibiremos su artículo devuelto. Puede considerar enviar los artículos con un servicio asegurado y rastreado.
- 9) Para que validemos su RMA deberá tener en cuenta que: el producto debe estar dentro del plazo de la garantía, la falla deberá ser de fábrica y no estar dentro de las políticas de exclusión. (no se validará garantías por mal uso del producto, o si el mismo se encuentra adulterado o dañado).
- 10) La cumplimentación y envío del RMA no supone una autorización de la gestión de garantía, esta queda supeditada a la autorización del departamento técnico. En todos los casos nos reservamos el derecho de inspeccionar el producto y verificar el fallo.
- 11) Quedarán excluidos y no se reciben para la gestión en garantía, las siguientes situaciones:
 - Sin comprobante de compra, ticket o factura, sin excepción.
 - Fuera del plazo de garantía estipulado.
 - Con daño físico (roto, quebrado, golpeado, mojado, quemado o con manipulación no autorizada, uso excesivo, transporte inadecuado o descuido, etc.).
 - Con dañados por sobretensión, descargas eléctricas, problemas en suministro eléctrico como ser picos de tensión o superar los límites de voltaje y corriente especificados en cada dispositivo.Todos los productos son probados al salir de fábrica, no se aceptan equipos que no enciendan al ser energizados o con salidas o entradas quemadas por superar sus especificaciones técnicas de uso.
 - Daños causados por pérdida, modificación, borrado, customización o instalación de otro software diferente al instalado de fábrica como ser programas, sistema operativo, software o firmware entre otros.
 - Daños causados por la desenergización del dispositivo durante la actualización del software/firmware del mismo.
 - Cuando los sellos de garantía o número de serie se encuentren rotos, manipulados, cambiados, removidos.
 - Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácido, polvo, cuerpos orgánicos o inorgánicos, sustancias químicas, etc.) que no forman parte del equipo.
 - Con daños estéticos o daños causados por mal uso o uso indebido.
 - Uso inadecuado no doméstico o contrariando las instrucciones del fabricante.
 - Desgaste normal del equipo, depreciación.
 - Daños por quemaduras, oxidación, daños derivados de la naturaleza, como lluvia, granizo, derrame de líquidos.
 - Daños ocasionados por la incorporación de accesorios o equipos externos no diseñados específicamente para dicho producto.
 - Cuando el producto haya sido abierto, alterado o reparado por personas no autorizadas.

Todos los productos deben ser devueltos en su empaque original junto con todos sus componentes, manuales y accesorios originales en buen estado. Todo equipo está sujeto a la revisión y diagnóstico sin excepción. Las políticas de exclusión no son limitantes, pudiendo haber otras causas no especificadas en esta lista, quedando a criterio del evaluador basadas en las buenas prácticas de uso.