

## SOLICITUD DE REVISIÓN DE MERCANCIA Y RMA

Número de RMA\*

Fecha

(\*) El número de RMA hay que solicitarlo previamente en el correo [sat@ntesistemas.es](mailto:sat@ntesistemas.es)

Empresa	
Dirección	
A la atención de	
Teléfono	
Fax	
Email	

### Datos imprescindibles para tramitar el RMA

Modelo	Unidades	Número de serie	Motivo de la devolución	Número de factura	Otros comentarios y observaciones

## CONDICIONES DE RMA

Para proceder al envío de mercancía defectuosa o que falle durante el periodo de garantía de la misma se debe proceder de la siguiente forma:

1. Solicite su número de RMA poniéndose en contacto con el Departamento Técnico de **Ecología y Nuevas Tecnologías S.L.**, bien por teléfono en el 968 806 612 o bien por correo electrónico a la dirección [sat@ntesistemas.es](mailto:sat@ntesistemas.es)
2. Rellene la hoja "Solicitud de RMA" descargada de la web, indicando en la misma: el número facilitado por el servicio técnico, las referencias y números de serie de los productos defectuosos, el número de factura o albarán en el que se sirvieron dichos productos y una breve descripción del fallo o avería de cada producto.
3. Todas las devoluciones serán a portes pagados por el cliente. Los productos deberán ser enviados en su embalaje original o en su defecto uno similar que garantice la seguridad de la mercancía en el envío, con todos los accesorios con los que se suministraron. **Ecología y Nuevas Tecnologías S.L.** no se responsabiliza de los daños sufridos por la mercancía durante el envío, siendo estos asumidos por el cliente.
4. Una vez recibidos los productos por parte del personal técnico de **Ecología y Nuevas Tecnologías S.L.** se procederá al análisis de los mismos según las especificaciones del error detalladas por el cliente, procediendo de la siguiente manera:
  - a. Si el fallo se debe al mal uso del producto, fallo eléctrico, deficiencias en la instalación o uso en circunstancias distintas a las específicas del producto, **Ecología y Nuevas Tecnologías S.L.** no se hará cargo de la sustitución del mismo por violación de la garantía, comunicando en un plazo inferior a 15 días al cliente los motivos del fallo y el presupuesto de la reparación en caso que esta sea posible. El cliente está en su derecho a aceptar o rechazar dicho presupuesto, en ambos casos se le devolverá el producto reparado con su factura o en el estado en que se recibió sin cargo alguno.
  - b. Si el producto no muestra fallos o comportamiento errático durante las pruebas realizadas por el departamento técnico, no pudiendo reproducir el fallo indicado por el cliente, se supondrá que el fallo es de la instalación o condiciones de uso, devolviendo el producto al cliente con cargo de los portes al mismo.
  - c. No se debe confundir un RMA con una devolución, la recibida como RMA se sustituirá por otra igual o de prestaciones superiores, no se abonará en ningún caso, salvo autorización expresa del Departamento Comercial, y acorde a lo especificado en el punto 6 (Devoluciones) de las Condiciones Generales de Venta de **Ecología y Nuevas Tecnologías S.L.**
5. No se aceptará ningún RMA que no incorpore el parte debidamente cumplimentado con su número de asignación correspondiente facilitado por el Servicio Técnico, así como aquellos productos a los que se les haya retirado la etiqueta distintiva de marca, modelo y número de serie, necesarios para el control y trazabilidad de los mismos.
6. Las condiciones, exclusiones y limitaciones de garantía de cada producto están a su disposición en el Departamento Comercial de **Ecología y Nuevas Tecnologías S.L.**, dependiendo del producto.