



## **PROCEDIMIENTO PARA RMA Y PRODUCTOS EN GARANTÍA (APLICABLE SÓLO A DISTRIBUIDORES)**

**Concepto de RMA:** RMA significa "Autorización de Reposición de Mercaderías". Tiene vigencia durante los **7 días** posteriores a la fecha de emisión de la factura y autoriza reparación o cambio del equipo dañado, siempre y cuando se den las siguientes condiciones:

- La falla del equipo proviene de fábrica (es decir, no se debe a su incorrecta manipulación).
- El producto cuenta con su factura de compra, empaque original, piezas originales y todos sus accesorios, cartuchos, Cd's, etc.
- El equipo no presenta daños físicos, componentes soldados o números de series deteriorados o arrancados.

De no cumplirse estas condiciones, el producto no será recibido, o lo será en forma condicional, procediéndose a su REPARACIÓN con costo para el cliente.

**Concepto de Producto en Garantía:** la garantía de un producto entra en vigencia desde la fecha de la factura emitida por Key Digital y autoriza la reparación (no el cambio) del equipo dañado, siempre y cuando se den las siguientes condiciones:

- La falla del equipo proviene de fábrica (es decir, no se debe a su incorrecta manipulación).
- El producto cuenta con su factura de compra, empaque original, piezas originales y todos sus accesorios, cartuchos, Cd's, etc.
- El equipo no presenta daños físicos, componentes soldados o números de series deteriorados o arrancados.

De no cumplirse estas condiciones, el producto no será recibido, o lo será en forma condicional, procediéndose a su REPARACIÓN con costo para el cliente.

### **Procedimiento:**

- 1) Solicitar el **Número de Caso**, de la siguiente manera:
  - a. Completar el Formulario de RMA y Productos en Garantía que se encuentra disponible en:
    - ✓ [www.keydigital.com.ar/soporte\\_tecnico.htm](http://www.keydigital.com.ar/soporte_tecnico.htm)
    - ✓ Por fax o por mail (pudiendo solicitarlo telefónicamente al 4586-0707 int. 132 o por mail a [depósito@keydigital.com.ar](mailto:depósito@keydigital.com.ar))
  - b. Enviar el Formulario de RMA y Productos en Garantía:
    - ✓ A través de la Web → [www.keydigital.com.ar/soporte\\_tecnico.htm](http://www.keydigital.com.ar/soporte_tecnico.htm)
    - ✓ Por fax → 4586-0707
    - ✓ Por mail → [depósito@keydigital.com.ar](mailto:depósito@keydigital.com.ar)
- 2) El Número de Caso será asignado dentro de las 24 hs. de solicitado. Para ello, se enviará un mail a la persona que lo ha solicitado, notificándole el Número de Caso y detallando la situación de stock de cada producto.
- 3) Una vez asignado el Número de Caso, el cliente tendrá 15 días para remitir la mercadería hasta nuestro depósito, con el correspondiente Número de Caso, a fin de que se realice la revisión física correspondiente. El horario de recepción de mercaderías es: Lunes a Viernes de 9 a 18 hs.
- 4) Al momento de la recepción de la mercadería se le entregará al cliente un comprobante de recepción, el cual especificará:
  - Nº de Caso
  - Fecha de ingreso del reclamo
  - Cliente
  - Cantidad, Código, Descripción y Nº de Serie del producto
  - Falla del producto
- 5) Una vez que se confirma que el producto está dañado (tiempo estimado de 48 hs.) se procederá, en primera instancia, a la reparación del mismo y, en segunda instancia al recambio del producto dañado por el mismo artículo o uno de calidad superior que cuente con condiciones de estado similares. En caso de no existir alguna de éstas alternativas se procederá a realizar la respectiva Nota de Crédito por el valor actual del producto.



**IMPORTANTE:**

- Sin el Número de Caso los productos no podrán ser recibidos. Dicho número deberá estar visible en el embalaje del producto al momento de traerlo para la revisión.
- El flete quedará, en todos los casos, a cargo del cliente.
- El horario de recepción de mercaderías es: Lunes a Viernes de 9 a 18 hs.