



PROCEDIMIENTO PARA RMA Y PRODUCTOS EN GARANTÍA (APLICABLE SÓLO A FINALES)

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) El cliente debe remitir la mercadería hasta nuestro depósito, con el correspondiente comprobante de compra, a fin de que se verifique si el producto está en garantía y se realice la revisión física correspondiente. El horario de recepción de mercaderías es: Lunes a Viernes de 9 a 18 hs.
- 2) Al momento de la recepción de la mercadería se le entregará al cliente un comprobante de recepción, el cual especificará:
 - Fecha de ingreso del reclamo
 - Cliente
 - Cantidad, Código, Descripción y Nº de Serie del producto
 - Falla del producto
- 3) 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 factura los productos no podrán ser recibidos.
- 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.