

# SOLICITUD DE RMA

AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

## RELLENE TODOS LOS CAMPOS

Cuanto más detallada sea la información, más rápido será el proceso dado que se evitará tener que hacer consultas adicionales.

Introduzca el **número de material completo y el número de serie o lote del producto** (ver los ejemplos de etiqueta de producto) en los campos correspondientes más abajo. De forma opcional, puede enviarnos una fotografía de la etiqueta del producto.

Para determinar el período de garantía, incluya una prueba de compra y, si procede, **el certificado de ampliación de garantía** u otras pruebas de acuerdos de ampliación de garantía.

Envíenos el producto defectuoso **sin accesorios**.

**Después de procesar su solicitud, le enviaremos un mensaje de confirmación donde se explica el proceso a seguir.**

Para obtener información más detallada, consulte la página 2 o póngase en contacto con el servicio técnico.

## SERVICIO TÉCNICO

Teléfono: 00800 21706 566 (gratuito)  
 Fax: +49 (0) 9421 706 350  
 Correo electrónico:  
 RMADesk.BTService@de.bosch.com

Bosch Security and Safety Systems

### DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN

1	Número de cliente
2	Empresa
3	Persona de contacto
4	Correo electrónico
5	Teléfono
6	Calle, número
7	Código postal, población
8	País

### DIRECCIÓN DE RECOGIDA

SI NO COINCIDE CON LA DE FACTURACIÓN

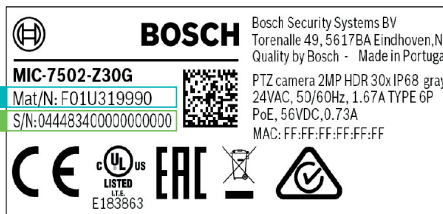
1
2
3
4
5
6
7
8

### DIRECCIÓN DE ENTREGA

SI NO COINCIDE CON LA DE FACTURACIÓN

1
2
3
4
5
6
7
8

### EJEMPLOS DE ETIQUETA DE PRODUCTO



**BOSCH** Bosch Security Systems BV  
 Torenallee 49, 5617BA Eindhoven, NL  
 Quality by Bosch - Made in Portugal

**MIC-7502-Z30G**

Número de material: Mat/N: F01U319990  
 Número de serie o lote: S/N: 0444834C0000000000

PTZ camera 2MP HDR 30x1P68 gray  
 24VAC, 50/60Hz, 1.67A TYPE 6P  
 PoE, 56VDC, 0.73A  
 MAC: FF:FF:FF:FF:FF:FF

CE, UL LISTED USA E183863, EAC, RoHS



**Electro-Voice** Bosch Security Systems BV  
 Torenallee 49, NL-5617BA Eindhoven  
 Engineering and Quality by Bosch  
 Made in Germany

**TG-7**

Número de serie o lote: 025055500000000000  
 Número de material: Mat/N: F01U101247

100-240 V ~ 50-60 Hz / 1450 W  
 DUAL MODE: 2x2500 W / 4 OHMS  
 BRIDGED MODE: 1x5000 W / 8 OHMS

SP US LR 104684, SSS, 2000m, 10, CE, RoHS

ELEMENTO	NÚMERO DE MATERIAL Ver ejemplo de etiqueta de producto	NÚMERO DE SERIE O LOTE Ver ejemplo de etiqueta de producto	CÓDIGO DE MOTIVO DE DEVOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL ERROR Importante	VARIOS Dirección MAC, protocolo de cámara MIC, licencia de software, SSN, información sobre ampliación o actualizaciones	SU NÚMERO DE REFERENCIA
1						
2						
3						
4						
5						

Si se comunica por correo electrónico o fax, se aceptan los siguientes términos y condiciones para reparaciones y sustituciones en la página 2.

**FECHA**



**ENVIAR SOLICITUD DE RMA**

CLIC PARA ENVIAR

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS REPARACIONES Y SUSTITUCIONES

## General

Las siguientes condiciones se aplican a todas las reparaciones y trabajos preliminares, tales como inspecciones y estimaciones de costes. En caso de que se trate de una reparación para una reclamación en garantía, tiene carácter complementario con respecto a los términos de la garantía.

Si se encuentra dentro del periodo de garantía, Bosch Security and Safety Systems sustituirá o reparará un dispositivo defectuoso de forma gratuita. Si, dentro del periodo de garantía, se considera que los daños o defectos se han producido como consecuencia del uso indebido, de una aplicación incorrecta, de un embalaje inadecuado o de un intento de reparación no autorizado, queda excluida la reclamación en garantía. Esto también afecta a cualquier modificación del dispositivo, como si se ha pintado o reconstruido. Todos los costes originados e imputables serán a cargo del cliente.

Tras enviar la nota de reparación, el cliente recibirá un número RMA (autorización de devolución de mercancía). Tiene una validez de 30 días desde la fecha de emisión. Los números de serie, modelos y número de dispositivos enviados a Bosch Security and Safety Systems deben coincidir con la información proporcionada en la nota de reparación. Cualquier discrepancia puede retrasar la tramitación y generar costes adicionales.

## Costes de envío y transporte

El dispositivo lo recogerá y devolverá una agencia de transporte autorizada por Bosch Security and Safety Systems. El cliente debe garantizar que el número RMA sea visible claramente en el paquete. Dentro del periodo de garantía, Bosch Security and Safety Systems asume los gastos de recogida y devolución. Fuera del periodo de garantía, los gastos de transporte están incluidos en el precio de la reparación.

## Autorización y tasas de aduanas e impuestos

El envío a países fuera de la UE podría originar costes adicionales (p. ej., de autorización y tasas de aduanas e impuestos) que deberá pagar el cliente.

## Embalaje

El dispositivo debe devolverse en un embalaje igual o similar al original y que sea adecuado para el transporte. En lo que se refiere a los dispositivos de sustitución, lo ideal sería utilizar el embalaje del dispositivo de sustitución. Nota: No se devolverá al cliente ningún embalaje original enviado a Bosch Security and Safety Systems.

## Dispositivos de sustitución

En el caso de un intercambio avanzado (AE), el cliente recibirá un dispositivo de sustitución antes de que Bosch Security and Safety Systems reciba el dispositivo defectuoso. Por lo general, los dispositivos de sustitución se envían **sin accesorios**. No debe **incluir accesorios** junto con la devolución (como mandos a distancia, cables, fuentes de alimentación externa, etc.).

Bosch Security and Safety Systems está autorizado a facturar el valor del dispositivo de sustitución al cliente si:

1. Bosch Security and Safety Systems no ha recibido el dispositivo defectuoso en el periodo de **10 días** desde la entrega del dispositivo de sustitución.

2. Las condiciones del dispositivo devuelto no cumplen los términos de la garantía.
3. El dispositivo devuelto no se corresponde con las especificaciones de la RMA.

Si Bosch Security and Safety Systems recibe el dispositivo defectuoso después de que al cliente se le haya facturado por el dispositivo de sustitución, Bosch Security and Safety Systems facturará al cliente una tasa que dependerá de la cantidad de la factura y la fecha de devolución.

## Reparaciones fuera de garantía/en garantía

El cliente recibirá una confirmación del trabajo de reparación para las reparaciones que incluye un precio de tarifa plana o una estimación de costes individual. Ambos precios incluyen los gastos de transporte, diagnóstico, limpieza, actualizaciones necesarias, reparaciones, piezas de repuesto, calibración, prueba de funcionamiento e informe de reparación. Para realizar un pedido, el cliente debe firmar esta confirmación y enviarla por correo electrónico o fax a Bosch Security and Safety Systems. Bosch Security and Safety Systems ofrece una garantía de 90 días con las reparaciones.

Para poder realizar una estimación de costes, es necesario llevar a cabo una serie de intervenciones en el dispositivo. En algunos casos no se podrán resolver estas intervenciones si no se emite la orden de reparación correspondiente. El cliente no tiene derecho a solicitar la restauración del dispositivo a su estado original. En la medida de lo posible, Bosch Security and Safety Systems mantendrá las modificaciones a un mínimo. La cuota fija para las reparaciones no se aplicará si el dispositivo no resulta económicamente rentable (el valor de la reparación supera el valor residual del dispositivo). En estos casos excepcionales, Bosch Security and Safety Systems se reserva el derecho de ajustar el precio de tarifa plana según lo que hayan aumentado los gastos derivados. Se le informará al cliente de este ajuste en consecuencia.

## Tasas

Si el cliente no confirma la estimación de costes dentro de 14 días o la rechaza, Bosch Security and Safety Systems devolverá el dispositivo al cliente y le cobrará una tasa de manipulación para cubrir los gastos derivados del análisis erróneo y los costes de transporte. También se cobrará una tasa de manipulación si el dispositivo debe desecharse en la planta de Bosch Security and Safety Systems.

## Responsabilidad

Queda excluido el derecho a efectuar reclamaciones por daños ocasionados por una negligencia leve, con independencia de su fundamento jurídico. Si se daña el dispositivo durante la reparación, Bosch Security and Safety Systems es el único autorizado y obligado a proporcionar un mantenimiento correctivo de forma gratuita. Esto excluye cualquier coste que surja de la sustitución y montaje en las instalaciones del cliente. Si no es posible llevar a cabo el mantenimiento correctivo o si los costes asociados exceden el valor de sustitución, Bosch Security and Safety Systems podrá en su lugar sustituir el dispositivo pagando el precio de compra por otro dispositivo comparable o, a su discreción, proporcionar un dispositivo nuevo o un dispositivo de sustitución. Esto también se aplica en caso de pérdida del dispositivo.

## Jurisdicción

En caso de que el cliente sea un comerciante o persona jurídica según la legislación, la jurisdicción competente corresponde a Straubing (Alemania).