

Guía de tramitación para procesos RMA (Return of Material Authorization)

Procedimiento para solicitud RMA:

1. Para facilitar una tramitación eficiente, le rogamos que rellene el formulario RMA **de forma completa** en la medida de lo posible (en formato electrónico o a mano, con letra legible y en mayúsculas).
Si ya nos ha contactado con respecto a este caso, indique los datos correspondientes en el espacio dedicado a tal propósito en el encabezamiento del formulario.
2. Envíe su formulario relleno a: repair@bircher.com
3. Manténgase a la espera hasta que BBC Bircher AG le asigne un código RMA.
4. Devolución de aparatos: Sujete una copia de su formulario RMA aprobado en la parte exterior de su paquete de manera que quede bien visible y adjunte una segunda copia al producto en cuestión.

Se aplicarán nuestras **CGVS** (Condiciones generales de venta y suministro) en su versión vigente.

Condiciones marco de RMA:

- En la medida de lo posible, no dañe el embalaje original ni escriba sobre él ni tampoco pegue nada en el mismo.
- Utilice únicamente paquetes limpios y seguros para el envío.
- Si ha detectado un error, debe comunicárnoslo en los plazos establecidos. Tenga en cuenta las CGVS vigentes al respecto.
- Para reclamar cualquier abono, el envío debe realizarse en el embalaje original sin daños.
- El código RMA emitido no es ninguna garantía de recibir un abono.
- Si a pesar de realizar las pruebas pertinentes no somos capaces de justificar los errores que ha indicado, nos reservamos el derecho de aplicarle una tasa de tramitación. En este caso, le comunicaremos estos hechos por escrito antes de realizar la reparación.
- En caso de devoluciones de aparatos por errores en el pedido por parte del cliente, se garantiza un abono del importe después de restarle una tasa de tramitación.
- Los aparatos deben enviarse libres de cualquier contaminación (biológica o química) o desinfectados.

Devolución de la mercancía:

Envíe el paquete a la dirección comercial y de contacto habilitada para su zona geográfica:

clientes fuera de la Unión Europea:
BBC Bircher AG
>>Código RMA como referencia<<
Wiesengasse 20
CH-8222 Beringen

clientes en la Unión Europea:
Dachser SE
c/o BBC Bircher AG
Thomas-Dachser-Strasse 1
Retourenlager Bircher CH Beringen
>>Código RMA como referencia<<
DE-78256 Steißlingen

Indicaciones generales:

- Si realiza envíos de devolución **sin** código RMA no podemos garantizar que los tramitemos dentro de un plazo adecuado.
- Los envíos de devolución deben llegar a nuestras instalaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles a contar desde la asignación del código RMA. Si un envío llega más tarde, se tratará como un envío de devolución **sin** código RMA.