

Documento de RMA para reparaciones AEQ

PROCEDIMIENTO DE RMA:

1. Por favor, rellene el documento de RMA. **Es necesario rellenar un formulario por equipo.**
2. Una vez cumplimentado, envíelo por correo electrónico a support@aeq.es para su validación.
3. Después de la aprobación del documento, AEQ le enviará de nuevo el documento con su número de RMA.
4. Envíe esta hoja de RMA junto con el equipo a reparar, dentro de la caja. En caso de ser más de un equipo, por favor, indique el número de RMA en cada caja.

Dirección de envío: **C/ Margarita Salas n.º 24, Parque Científico – Tecnológico Leganés, 28919, Leganés (Madrid, España)**

El envío de los productos debe hacerse en su embalaje original preferiblemente. En caso de enviarse sin embalaje original, se proporcionará un embalaje nuevo al finalizar la reparación, cuyo coste será añadido al coste total de la reparación.

AEQ no se hará responsable de los daños causados durante el transporte.

Los campos marcados con asterisco son obligatorios (*)

Datos del cliente:

Nombre*:

Empresa*:

Teléfono:

Email*:

Dirección de procedencia*:

Dirección de retorno (si fuera diferente):

Código postal*:

País*:

Código postal:

País:

Detalles del equipo:

Modelo del equipo*:

Número de serie*:

Número de RMA*:

Número de ticket de soporte:

Fecha aproximada de compra:

Fecha de la avería*:

Descripción de la avería*:

Notas:

Condiciones para reparaciones AEQ

CONDICIONES:

1. Las reparaciones deben ser aceptadas por el Servicio de Atención al Cliente de AEQ mediante el documento de RMA, que se puede obtener en el página web de AEQ, en el apartado Contacto > Customer Service.
2. Todas las reparaciones tienen un coste mínimo, en concepto de mano de obra y gestión, de 90€ (sin IVA), excluyendo reparaciones bajo contrato de mantenimiento, que se atienen a condiciones especiales acordadas en el contrato, y reparaciones en garantía.
3. Los gastos ocasionados por el transporte de los equipos no están cubiertos por la garantía de AEQ, salvo en los casos en los que exista un contrato de mantenimiento que así lo indique.
4. Se enviará un presupuesto de cada reparación, que deberá ser firmado, sellado y devuelto por email a support@aeq.es
5. El presupuesto de reparación tiene una validez de 1 mes.
6. La no aceptación del presupuesto de reparación, conllevará un coste de 85€ en concepto de análisis, con diagnóstico del equipamiento, y elaboración del presupuesto.
7. Una vez enviado el presupuesto y si el equipo permanece más de 1 mes en las instalaciones de AEQ, AEQ se reserva el derecho de cobrar gastos de almacenaje, que tendrán un coste de 25€ por cada mes que el equipo permanezca en las instalaciones de AEQ.
8. Si no se acepta el presupuesto de reparación y el equipo no es retirado de las instalaciones de AEQ o no se recibe respuesta al cabo de 4 meses, el equipo será considerado propiedad de AEQ y se procederá a su reciclaje.
9. Queda garantizada exactamente la reparación efectuada, tanto en materiales como en mano de obra, y no otros posibles daños que pudieran presentar iguales o parecidos efectos.
10. El plazo de garantía de reparación será de 3 meses.
11. No podrán acogerse a garantía aquellos equipos que hayan sido abiertos, modificados o reparados por personas ajenas al servicio post venta de AEQ. Tampoco podrán hacerlo los equipos que muestren daños por golpes, descargas eléctricas, entrada de líquidos o cualquier otra causa externa al equipo.
12. Los equipos que presenten daños físicos no reportados, como asas rotas o frontales doblados, y cuyo coste de reparación sea inferior a 30€, serán reparados y se añadirá su coste a la reparación final. En caso de que el coste para reparar esos daños sea superior a 30€, se informará al cliente por medio de e-mail y se acordará la reparación o no reparación de dichos daños.
13. El pago de la reparación ha de realizarse por adelantado, exceptuando casos en los que el tipo de pago haya sido acordado previamente entre las dos partes. Las formas de pago son: transferencia bancaria, tarjeta de crédito, efectivo o contrareembolso.