

Política – Devoluciones del Cliente

RMA – Autorización para Devolución de Material (Return Material Authorization).....	2
Pautas de Envío	2
Información Requerida para el RMA.....	2
Productos a Reparar.....	3
Seguimiento de RMA.....	3
Garantía en las Reparaciones.....	3
Tiempo necesario para la reparación.....	3
Costo de Reparación	4
Costos de Envío	4
Unidades para Reparación en Garantía.....	4
Unidades para Devolución al almacén esperando crédito.....	4
RMA's en Suspense	4

RMA – Autorización para Devolución de Material (Return Material Authorization)

Los clientes pueden devolver unidades de acuerdo a sus necesidades bajo alguna de las siguientes 4 categorías:

1. Reparación
2. Retrabajo (Rework)
3. Investigación
4. Devolución al almacén

Para realizar la devolución, los clientes pueden comunicarse con el departamento de Soporte en Reparaciones por correo electrónico (repairs@innovative-technology.com), teléfono o en persona para recibir un número RMA (Autorización para devolución de material).

La etiqueta con el número de RMA debe adjuntarse a cada caja que se devuelva, ya que esta etiqueta facilita la identificación del material devuelto. Las cajas que no llevan esta etiqueta pueden retrasar el proceso. La tarifa de envío NO está incluida en esta etiqueta.

Pautas de Envío

Es importante proteger las partes más delicadas de los productos, por esta razón a continuación le sugerimos algunas pautas básicas para el envío de material.

- Seleccione su caja de acuerdo al tamaño y el peso de su(s) artículo(s)
- Si reutiliza una caja, por favor asegúrese de esté en buenas condiciones, sin agujeros, rasgaduras ni abolladuras.
- Envuelva los artículos individualmente con material amortiguante, y céntrelos de tal forma que no golpee con otros artículos o con las esquinas o parte superior e inferior de la caja.
- Use rellenos como periódicos arrugados o plástico de burbuja para llenar los espacios vacíos y así evitar el movimiento de productos dentro de la caja durante el envío.
- El peso máximo sugerido por caja es de 20 kg

Información Requerida para el RMA

Con el objetivo de proporcionar un mejor servicio, se solicita a los clientes proporcionar la siguiente información:

- Tipo de RMA: Reparación, investigación, devolución al almacén (RTS) o retrabajo
- Cantidad de unidades
- Tipo de unidades
- Descripción de la falla (tantos detalles como sea posible)
- interface
- Dataset/Firmware requeridos

Los RMAs bajo la modalidad de RTS debe ser aprobado por un director de ITL y el formato para RTS (Return to Stock) debe ser diligenciado por un representante de ITL.

El formato contiene entre otros información básica como

- Nombre del director que aprueba la devolución.
- Número de Orden de Venta



- Razón por la cual las unidades son devueltas.

Productos a Reparar

Con el fin de mantener los estándares de calidad y la garantía de los productos

- La unidad completa debe ser enviada a reparación a menos que haya otra especificación en un acuerdo contractual o acuerdo especial.
- No se aceptarán unidades incompletas.
- No se aceptarán PCB individualmente. Los clientes no pueden retirar las PCB de las unidades y enviarlas a reparar. Si es absolutamente necesario, se reparará sin garantía.
- Las PCB compradas individualmente serán aceptadas para reparación con la orden de venta y la etiqueta de garantía intacta.

Seguimiento de RMA

Tan pronto como el Equipo de ITL haya recibido el paquete con la devolución, el cliente recibirá un correo electrónico confirmando el número de RMA y las unidades recibidas.

En cualquier momento, el cliente puede comunicarse con Soporte en Reparaciones al correo electrónico repairs@innovative-technology.com para conocer el estado de su reparación.

Garantía en las Reparaciones

- Todos los productos tienen 3 meses de garantía después de la última reparación, a menos que la falla encontrada sea un daño producido por el cliente. En caso de que el producto todavía tenga la garantía original, se aplicará la que sea más larga. (La política de garantía original se encuentra en <https://innovative-technology.com/terms-conditions/>)
- Los términos de garantía de los productos reparados en España serán los previstos por la ley
- Si las unidades regresan dañadas durante el tránsito por un mal embalaje, se marcarán como dañadas por el cliente y la garantía quedará anulada. De ser posible las unidades serán reparadas sin garantía, o en su defecto, serán devueltas como BER (Beyond economical repair) por superar los costos efectivos para su reparación.
- La garantía no se aplica si se ha eliminado el número de serie original o si el producto se ha desarmado o dañado por mal uso, accidente, modificaciones, uso de una fuente de alimentación incorrecta, modificada o extendida o reparación no autorizada.
- Si una unidad es devuelta en muy mal estado, por ejemplo con la cinta del payout suelta, la garantía será anulada y la unidad será devuelta al cliente.

Tiempo necesario para la reparación

El tiempo estimado para la reparación es de 14 días calendario. Se informará al cliente en caso de existir un posible retraso.

Costo de Reparación

El costo de los servicios de reparación se han dividido en 5 niveles dependiendo de la tarea requerida. Los precios para cada nivel varía dependiendo del tipo de unidad.

Los precios pueden ser encontrados en <http://itlnet/InnoServ/Repairs/Pricing> o a través de su representante de ventas.

Los 5 niveles en el servicio de reparación son:

- Nivel 1: Reprogramar y reinicializar.
- Nivel 2: Reparación mecánica.
- Nivel 3: Reparación electrónica.
- Nivel 4: Reparación mecánica y electrónica.
- Nivel 5: Servicio Completo

Cotización: En los casos en que el cliente solicite una cotización, este se proporcionará sin costo alguno si se acepta; de lo contrario, se cobrarán £ 10 por RMA o equivalente en moneda local.

Costos de Envío

Unidades para Reparación en Garantía

- El cliente paga el flete hasta el centro de reparación de ITL y ITL paga el costo de devolución de la mercancía.
- Reparación repetida dentro de los 3 meses de garantía de reparación: ITL necesita verificar que efectivamente se trata de un hecho repetido. El cliente pagará por el gasto de envío y de confirmar la falla, ITL emitirá una nota de crédito por el costo de envío.

Unidades para Devolución al almacén esperando crédito

- Una vez la devolución ha sido aprobada por un director de ITL, dependiendo del caso los gastos de envío serán pagados por ITL. ITL dará instrucciones acerca de cómo deben ser enviadas la unidades de regreso dependiendo de la localización del cliente y de la cantidad de unidades.

RMA's en Suspenso

- El departamento de finanzas se reserva el derecho de marcar a un cliente "En Espera"
- Si el cliente tiene RMA (s) en suspenso, otros RMA del cliente se verán afectados ya que no serán reparados hasta que el departamento de finanzas libere "el suspenso" o a menos que se reciba aprobación por parte de un Director de ITL.