



**HOJA PETICION RMA
DOC-19.01.04**

Fecha: MARZO-2014

Versión: 1

Página 1 de 2

Dirección de facturación			
Empresa		NIF:	
Persona contacto			
Dirección			
Código Postal		Ciudad	
Correo electrónico			

Dirección de Recogida			
Empresa			
Persona contacto			
Dirección			
Código Postal		Ciudad	
Correo electrónico		Teléfono:	

Dirección de Entrega			
Empresa			
Persona contacto			
Dirección			
Código Postal		Ciudad	
Correo electrónico		Teléfono:	

Datos Equipo	
Tipo / Modelo	
Número de serie	
Avería	

Garantía	Sí	No	Nº Reparación cliente	
----------	----	----	-----------------------	--

RUR		Nº Reparación ECV	
------------	--	--------------------------	--

Este documento es de tramitación individual, se tramita un RMA por cada equipo
Rellene debidamente todos los campos, exceptuando los marcados en rojo que los llenara ECV vídeo seguridad.
En caso de marcar Garantía Sí, adjuntar factura de compra para acelerar el proceso



HOJA PETICION RMA DOC-19.01.04

Fecha:	MARZO-2014
Versión:	1
Página	2 de 2

Términos y condiciones de las reparaciones y sustituciones BOSCH

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 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 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 Systems. El cliente debe garantizar que el número RMA sea visible claramente en el paquete. Dentro del periodo de garantía, Bosch Security 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 Systems.

Dispositivos de sustitución

En el caso de un intercambio avanzado (AE), el cliente recibirá un dispositivo de sustitución antes de que Bosch Security 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 Systems está autorizado a facturar el valor del dispositivo de sustitución al cliente si:

- 1) Bosch Security 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 Systems recibe el dispositivo defectuoso después de que al cliente se le haya facturado por el dispositivo de sustitución, Bosch Security 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 Systems. Bosch Security 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 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 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 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 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 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 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).