

Política de Servicio y Reparación Rev 5.3

Bosch Security Systems S.A.U.



1	Introducción	3
2	Política de Servicio y Reparación	3
2.1	Procedimiento estándar	3
3	Procedimientos de Reparación	4
3.1	CAMBIO AVANZADO (Advanced Exchange) (Tiempo Medio del Proceso 5 días).	4
3.2	REPARACION (Carry In) (Servicio 2-4 semanas)	4
4	Períodos de Garantías	5
4.1	En Garantía	5
4.2	Fuera de Garantía	5
5	Comunicación	6
5.1	Asuntos RMA, general	6
5.2	Información en la WEB	6
5.3	Dirección de envío y contacto	6
6	Anexos (Formularios)	7
6.1	Anexo I - Impreso De Solicitud De Reparación	8
	Información Importante sobre Formularios	9
6.2	Anexo II - Formulario De Solicitud De Identificador	10

1 Introducción

Este documento describe la política de servicio para los productos de Bosch Security Systems, S.A.U. (en adelante STES), en vigor desde el 17 de Mayo de 2010.

2 Política de Servicio y Reparación

La política de servicio y reparación para todos los productos queda establecida como Reparación Centralizada, esto significa que el cliente (distribuidor, instalador de seguridad o centro de servicio autorizado, en adelante cliente) envía el equipo al Centro de Servicio Autorizado de STES (en adelante ST/ASA) y será dicho centro el encargado de su reparación.

2.1 Procedimiento estándar

El procedimiento es el siguiente:

El cliente envía por fax o por correo electrónico solicitud de reparación (Anexo I) a ST/ASA por cada equipo. Deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

1. Especificar claramente los datos del producto. Es muy importante el código, el número de serie y la semana de fabricación, (si no se rellena alguno de estos campos, automáticamente la petición pasa a darse como FUERA DE GARANTÍA) ésta viene indicada en algunos equipos como Date Code, en otros como WK (Week Number) o incluso como mes año; en los productos fabricados en Ovar, Portugal (Made in Portugal) cuyo número de serie empieza por OP, la fecha queda implícita en el número de serie.

2. INDICAR LO MAS DETALLADAMENTE POSIBLE LA AVERIA DETECTADA EN EL CAMPO RECLAMACION, si este campo no está perfectamente detallado la petición se dará como no recibida.

3. Hay ciertos productos o kits que aun cuando el código empiece por VG4, LBB, LBC, 4.99x.xxx.xxx, la reparación es sólo de una parte del mismo (generalmente módulos incluidos en los kits), el código de esta placa puede encontrarse bien en los manuales de servicio bien en extranet. Añadir en este caso la fecha de fabricación que aparece en dicho módulo (o en su defecto el año de compra).

4. Existe la posibilidad de enviar múltiples equipos a reparar mediante el mismo documento, las reglas son iguales que para el procedimiento estándar

- El cliente recibe de ST/ASA un formulario con indicación de cómo proceder.

Nota: Para poder realizar este procedimiento es imprescindible disponer de un identificador de cliente. Por favor póngase en contacto con STES (teléfono 902 121 497) para recibir formulario de petición de identificador o cumplimente y envíe el formulario del Anexo II

3 Procedimientos de Reparación

Dependiendo del producto, la reparación se realiza atendiendo a uno de los siguientes procedimientos:

3.1 CAMBIO AVANZADO (Advanced Exchange) (Tiempo Medio del Proceso 5 días).

ST/ASA envía por fax una confirmación, llamada RMA CONFIRMATION indicando este procedimiento e identificándolo mediante un número de RMA. ST/ASA envía un equipo de reemplazo, en este mismo envío se incluye un albarán de devolución del producto defectuoso (de la agencia de transporte UPS). El cliente debe ponerse en contacto con dicha agencia de transportes para la devolución del material. Incluir una copia del 'RMA CONFIRMATION' para evitar problemas de retrasos y/o facturas incorrectas. Si en un plazo de 10 días a partir de la fecha de recepción del equipo de reemplazo no se devuelve el equipo defectuoso, se facturará tanto el equipo nuevo como los gastos de transporte y gestión. En este procedimiento se encuentran la mayoría de productos en garantía. Si el producto defectuoso recibido en ST/ASA no puede ser reparado por manipulación o por otras causas ajenas al propio mal funcionamiento del equipo (como tormentas o descargas eléctricas) ST/ASA cargará al cliente 25 € por gastos de investigación y manejo así como el valor del equipo de sustitución enviado al cliente si éste no es devuelto.

3.2 REPARACION (Carry In) (Servicio 2-4 semanas).

ST/ASA envía por fax una confirmación, llamada RMA CONFIRMATION indicando este procedimiento e identificándolo mediante un número de RMA. ST/ASA envía al cliente datos de la agencia de transporte UPS e indicaciones para la recogida. Incluir una copia del 'RMA CONFIRMATION' para evitar problemas de retrasos y/o facturas incorrectas. El cliente fija con el transportista la recogida del equipo, se repara y se devuelve en un plazo medio de 3 semanas (dependiendo del equipo). Si el producto defectuoso recibido en ST/ASA no puede ser reparado por manipulación o por otras causas ajenas al propio mal funcionamiento del equipo (como tormentas o descargas eléctricas) ST/ASA cargará al cliente 25 € por gastos de investigación y manejo, en este caso si el cliente quiere el producto devuelto, se hará a portes debidos.

Este procedimiento puede ser requerido por el cliente marcando la casilla Forzar Carry In del formulario de petición de reparación.

NOTA: Se ruega encarecidamente que en el campo 'Avería (descripción completa)' se indique lo más claro posible cuál es la avería detectada en el equipo, con objeto de poder minimizar los tiempos de reparación y detección de fallos. Esta petición es obligatoria, no tramitándose ninguna petición que no tenga rellenado dicho campo adecuadamente.

4 Períodos de Garantías

4.1 En Garantía

Bosch Security Systems concede al usuario final un período de garantía de:

- 3 años para CCTV con fecha de producción posterior a Junio 2000 (1 año para CCTV con fecha de producción anterior a Junio 2000 y 1 año para tubos de imagen y cabezales de vídeo)
- 3 años para Comunicaciones (Congresos, Megafonía y Seguridad Personal) con fecha de producción posterior a Mayo 2002 (1 año para Comunicaciones con fecha de producción anterior a Mayo 2002).
- 1 año para Baterías de equipos DCN inalámbrico. Consultar lista de precios vigente para más información
- 1 año para los equipos móviles de Seguridad Personal (buscapersonas, DECT, Seguridad Personal).
- 3 años para Fuego – Intrusión y Control de Accesos (2 años para Fuego – Intrusión y Control de Accesos con fecha de producción anterior a Julio 2004)
- El producto de sustitución está cubierto por una garantía de reparación de 90 días o garantizado durante el período restante de la garantía original, aplicándose de estas dos opciones el período más largo.

Esta **garantía** queda **identificada por el número de serie y semana de fabricación** del equipo.

- En este caso el cliente recibe de ST/ASA un fax de confirmación indicando que el producto está en garantía. La mayoría de las reparaciones en garantía llevan asociadas un procedimiento de **CAMBIO AVANZADO**, se recibe un equipo de reemplazo y se devuelve el producto defectuoso, sin ningún coste para el cliente. ST/ASA determinará el procedimiento asociado a cada equipo, pudiéndose comprobar su estado vía extranet.
- Cuando un producto comprado ha sido recibido defectuoso (por transporte o por defecto de fabricación), STES repondrá un equipo nuevo mediante el procedimiento **DOA (Dead On Arrival, Muerte a la Llegada)**. Se debe adjuntar al RMA una copia de la factura de compra del producto y marcar en el formulario (Anexo I) la casilla **DOA**. El tiempo para aceptar un DOA es de 4 semanas desde la fecha de factura.

Nota: La confirmación de una reparación entrará automáticamente como fuera de garantía cuando no se rellenen los campos imprescindibles para la determinación de la garantía del producto.

4.2 Fuera de Garantía

En los casos en los que el producto esté fuera de garantía, el precio de la reparación viene indicado en el fax de confirmación de ST/ASA, dicho precio incluye gastos de transporte, reparación y gestión.

El cliente debe enviar aceptación de dicho importe enviando firmado el fax de confirmación.

El pago de las reparaciones fuera de garantía se hará a 30 días. Los datos correspondientes vienen indicados en el fax de confirmación. El procedimiento en este caso puede ser igualmente **CAMBIO AVANZADO** o **REPARACION**, dependiendo de la disponibilidad de stock de reemplazo, intentándose, mayormente, el procedimiento de **CAMBIO AVANZADO**.

El precio de esta reparación viene indicado en este fax de confirmación, siempre, no obstante, puede obtenerse esta información a través de STES.

5 Información de contactos

5.1 Asuntos RMA, general

► **Teléfonos de contacto de la Oficina de RMA:**

Teléfono general de servicio gratuito en castellano: 00800 21706 566

Teléfonos adicionales por línea de negocio:

ProAudio & Critical Communication Systems (CCS) ex-Telex:Tel.: +49 (0) 9421 706 366

CCTV; Fuego; Intrusion; Control de Accesos; Megafonía; Sistemas de Congresos y Conferencia; Seguridad Personal y Paging, Sistemas de Enfermeras y Atención Personal (CRS); junto con todos los restantes tipos de productos de Bosch Security Systems: Tel.: +49 (0) 9421 706 566

► **Horarios de Apertura de la Oficina de RMA:**

De 07.00 a 17.00; de Lunes a Viernes

5.2 Información en la WEB

El cliente puede acceder a diversa información relacionada con sus RMAs y productos a través de la siguiente dirección extranet mediante clave de acceso.

<http://www.boschsecuritysystems.com/globalservice/>

5.3 Dirección de envío y contacto

► **Dirección de Correspondencia y Facturas:**

Bosch Security Systems Inc.
c/o EVi Audio GmbH
Ernst-Heinkel Str. 4
94315 Straubing
GERMANY

► **Transporte y Entregas:**

Bosch Security Systems Inc.
c/o EVi Audio GMBH
Sachsenring 60
94315 Straubing
GERMANY

► **Fax de contacto para ASA Straubing:** Oficina RMA para todos los Grupos de Productos Bosch ST: Tel.: +49 (0) 9421 706 350

► **Email de contacto de la Oficina de RMA:**

- RMADesk.STService@de.bosch.com
- RMADesk.STService@bosch.com

Para su comodidad, Bosch Security Systems paga los costes del transporte en ambas direcciones vía UPS. Por favor, **use el número de cuenta de UPS 4V273E**.
NO DECLARE el valor en su envío.

6 ANEXOS

6.1 ANEXO I

IMPRESO DE SOLICITUD DE REPARACION (RMA)

Nota de reparación (formulario RMA)



Dirección de facturación:

Dirección de entrega (en caso de que sea distinta a la de facturación):

N.º de cliente		N.º de cliente	
Empresa		Empresa	
Persona de contacto		Persona de contacto	
Calle y número		Calle y número	
Código postal/ Población		Código postal/ Población	
País		País	
Correo electrónico		Teléfono	Fax

Sí No Me gustaría recuperar mi equipo y no recibir uno de sustitución.

Información importante:

Rellene todos los campos. Cuanto más detallada sea la información, más rápido será el proceso y más consultas se podrán evitar. Para definir un período de garantía, incluya una copia de la factura o albarán de entrega. Asimismo, introduzca el número de serie y el "código de fecha" del producto (ver etiqueta /placa de características) en los campos correspondientes más abajo.

Posición	Tipo/modelo		Seleccionar descripción de fallo:	¿Cuándo se produce este error? (clic en el campo)
1	Número de serie		Síntomas del fallo	¿Le ha ocurrido algo al equipo? (clic en el campo)
	Código de fecha (WK ó D/C)		Parte afectada Descripción del fallo	
	Afecta a la licencia de software	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
	Dirección MAC			
	Protocolo (con cámara MIC)			
	Su nº de referencia			
2	Tipo/modelo		Seleccionar descripción de fallo:	¿Cuándo se produce este error? (clic en el campo)
	Número de serie		Síntomas del fallo	¿Le ha ocurrido algo al equipo? (clic en el campo)
	Código de fecha (WK ó D/C)		Parte afectada Descripción del fallo	
	Afecta a la licencia de software	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
	Dirección MAC			
	Protocolo (con cámara MIC)			
	Su nº de referencia			
3	Tipo/modelo		Seleccionar descripción de fallo:	¿Cuándo se produce este error? (clic en el campo)
	Número de serie		Síntomas del fallo	¿Le ha ocurrido algo al equipo? (clic en el campo)
	Código de fecha (WK ó D/C)		Parte afectada Descripción del fallo	
	Afecta a la licencia de software	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
	Dirección MAC			
	Protocolo (con cámara MIC)			
	Su nº de referencia			

Continuación del procedimiento:

- Nos encargamos de enviarle a un mensajero para que recoja el equipo.
- Asegúrese de que incluye una copia de la factura o albarán de entrega e indique claramente el número de RMA que le proporciona el servicio técnico en el paquete.
- Los productos deben estar embalados de forma segura para su transporte.
- No incluya ningún accesorio en la devolución.

Para obtener más información detallada lea la información que aparece a continuación o póngase en contacto con el Service Desk.

Póngase en contacto con el Service Desk:

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

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

Fecha:

Términos y condiciones de las reparaciones y sustituciones



Dirija todas las consultas a nuestro Service Desk.

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 en garantía, nos encargaremos de sustituir o reparar el equipo defectuoso de forma gratuita. Si, dentro del período de garantía, se considera que los daños o defectos se han producido como consecuencia del uso indebido, de una aplicación incorrecta o de un embalaje inadecuado, queda excluida la reclamación en garantía. Todos los costes originados e imputables serán a cargo del cliente.

Una vez enviada la nota de reparación, el Service Desk le suministrará un número de 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 equipos enviados deben coincidir con la información proporcionada en la nota de reparación. Cualquier discrepancia puede retrasar la tramitación y generar costes adicionales.

Gastos de envío, gastos de transporte, impuestos y aranceles

Nos encargamos de organizar el transporte de recogida y devolución de su equipo. La recogida puede tener lugar ese mismo día. Asegúrese de que el número de RMA proporcionado por el Service Desk se encuentra claramente visible en el paquete.

Dentro del período de garantía, Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) asume los gastos de recogida y devolución.

Fuera del período de garantía, los gastos de transporte están incluidos en el precio de la reparación. Todos los impuestos o aranceles generados correrán a cargo del cliente si el envío de devolución se realiza a un país que no pertenezca a la UE.

Embalaje

Debe devolver el equipo en el embalaje original o en un embalaje alternativo que iguale o supere las condiciones del embalaje original. En lo que se refiere a los equipos de sustitución, lo ideal sería utilizar el embalaje del equipo de sustitución. Los productos deben estar embalados de forma segura para su transporte.

Nos aseguramos de embalar correctamente el equipo antes de enviárselo nuevamente al cliente. No podemos garantizar que la devolución del equipo se realice con el embalaje original.

Equipos de sustitución

Si se trata de un intercambio avanzado (AE) debería recibir un equipo de sustitución antes de que nosotros recibamos su equipo defectuoso. Normalmente, los equipos 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 (EVI Audio GmbH) está autorizado a facturar el valor del equipo de sustitución anticipada al cliente si:

1. Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) no ha recibido el equipo defectuoso en el período de **10 días** desde la entrega del equipo de sustitución.
2. Las condiciones del equipo devuelto no cumplen los términos de la garantía.
3. El equipo devuelto no corresponde a las especificaciones de la RMA.

En caso de recibir el equipo defectuoso una vez facturado el equipo de sustitución, le cobraremos un 10% del valor de facturación.

Reparaciones fuera de garantía/en garantía

Recibirá una confirmación del trabajo de reparación en la que se indicarán las reparaciones y se incluirá una estimación individual de los costes o una cuota fija. Ambos precios incluyen los gastos de transporte, diagnóstico, limpieza, actualizaciones necesarias, reparaciones, piezas de repuesto, calibración, prueba de funcionamiento e informe de reparación. Si está de acuerdo con los gastos de reparación y desea que Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) se encargue del trabajo de reparación, firme esta confirmación y envíela al Service Desk por correo electrónico o fax. Las reparaciones cuentan con una garantía de 90 días.

Para poder realizar una estimación de costes, es necesario llevar a cabo una serie de manipulaciones en el equipo. En algunos casos no se podrán realizar estas manipulaciones si no se emite la orden de reparación correspondiente. El cliente no tiene derecho a solicitar la restauración del equipo a su estado original. Haremos lo posible por poder proporcionar este servicio. La cuota fija para las reparaciones no se aplicará si el equipo no resulta económicamente rentable (el valor de la reparación supera el valor residual del equipo).

Tasas

Si no ha confirmado nuestra estimación de costes en un plazo de 14 días o la rechaza, le devolveremos el equipo y le cobraremos una tasa de gestión de 36 euros por equipo para cubrir los gastos relaciones con el análisis del error y el transporte. La tasa de gestión también se cobrará si decide desechar el equipo en nuestra fábrica.

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 equipo durante la reparación, Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) es el único autorizado y obligado a proporcionar un mantenimiento correctivo de forma gratuita. Si no es posible llevar a cabo el mantenimiento correctivo o si los gastos asociados superan el valor de sustitución, Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) puede, en su lugar, sustituir el equipo mediante el pago del precio de compra para adquirir un equipo de características similares o sustituirlo por uno nuevo o bien por un equipo de sustitución, según los deseos del cliente. Esto también se aplica en caso de pérdida del equipo.

Jurisdicción

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

6.2 ANEXO II

FORMULARIO DE SOLICITUD DE IDENTIFICADOR (PARA CLIENTE NUEVO Y MODIFICACIÓN DE DATOS CLIENTE EXISTENTE)

FORMULARIO DE SOLICITUD DE IDENTIFICADOR

Marzo 2009 Bosch Security Systems

BOSCH**Security Systems****Datos de cliente nuevo****Modificación de datos de cliente**

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

ID Cliente

ID

De

A

RMA Desk
RMADesk.STService@bosch.com
fax +49 9421 706 350

Fecha

--

Nombre

(si más de una persona ver páginas siguientes)

Dirección de facturación

Calle

Código Postal

Ciudad

País

Apartado de Correos

Código Postal

Ciudad

País

Idioma

--

Teléfono

Fax

Email

CIF

Condiciones de pago

Condiciones de envío

Divisa

Código del País

(Sólo para Bosch)

Funloc. No (Sólo para Bosch)

Web

Contraseña Web

Teléfono TNT

Horario de apertura

--

Dirección de entrega

(Si más de 1 persona pasar a siguiente)

Nombre de la compañía

Calle

Código Postal

Ciudad

País

Nombre contacto

Teléfono

Fax

Email

Persona de contacto

(Si más de 1 persona completar)

Nombre

Apellidos

Teléfono

Fax

E-mail

Nombre

Apellidos

Teléfono

Fax

Nombre

Dirección electrónica

Teléfono

Fax

Dirección de facturación

Nombre de la Compañía

Calle

Código Postal

Ciudad

País

Contacto

Teléfono

Fax

Dirección Email

Nombre de la Compañía

Calle

Código Postal

Ciudad

País

Contacto

Teléfono

Fax

Email
