

Guía Rápida Solicitud de RMA

1. SOLICITUD DE RMA.

1. Realice la descarga del formulario de solicitud de RMA en formato Excel a través del enlace que se encuentra en nuestra web. (Zona clientes – Servicio Técnico y RMA)
2. **IMPORTANTE:** Al rellenar el formulario de solicitud de RMA debe indicar el código del producto (P/N) y/o el número de serie (S/N) si dispone y el motivo de la solicitud por cada uno de los productos.
3. Envíe el formulario en formato Excel por e-mail dirigido a stecnico@cirrusgh.com.
4. Espere a recibir el e-mail de aceptación de RMA con el N° de RMA asignado. Esta operación se tramita diariamente, si no ha recibido respuesta en un plazo superior a 48 horas póngase en contacto con nuestro departamento técnico a través del e-mail stecnico@cirrusgh.com o por teléfono al 91 486 27 90 (Ext. 216)

2. ENTREGA DEL MATERIAL A NUESTRO SERVICIO TÉCNICO.

1. Una vez recibido el e-mail de aceptación con el número de RMA asignado, prepare el material para su entrega directa en nuestro servicio técnico o realice el envío por mensajería a nuestras instalaciones.
2. Empaquete cada uno de los productos por separado. Recuerde incluir todos los accesorios de cada uno de los artículos a gestionar (cables, manuales, drivers, etc.), así como copia de cada factura o albarán de compra.
3. Entrega / Envío:
 - I. Entrega directa en nuestras instalaciones.
 - II. Envío por mensajería a portes pagados, indicando claramente en el paquete a la ATT. SERVICIO TÉCNICO y el N° de RMA ASIGNADO.

Dirección de Entrega/Envío	Horario
C/Puerto de Navacerrada 41-43. (P.I. Las Nieves), 28935. Móstoles. Madrid	Lunes a viernes de 9:00 a 18:30

3. GESTION DEL RMA POR EL SERVICIO TÉCNICO DE CIRRUS GH.

1. Una vez recibido el material, nuestro servicio técnico realizará los test, reparaciones, cambios u otras operaciones necesarias para la resolución de su incidencia en el menor plazo posible.
2. El plazo máximo de resolución es de 30 días, aunque el plazo medio es de 7 días a partir de la fecha de entrega de los artículos. El plazo medio es orientativo y depende del volumen de trabajo, condiciones de entrega del material y tipo de avería.

4. NOTIFICACION DE RMA FINALIZADO.

1. Una vez finalizado el RMA (incluidas reparaciones, cambios, etc.), el servicio técnico lo notificará al cliente a través de un e-mail mediante el envío de un fichero PDF con el informe de FIN DE REPARACIÓN.
2. Para informarse del estado de su RMA póngase en contacto con nuestro departamento técnico a través del mail stecnico@cirrusgh.com o por teléfono al 91 486 27 90 (Ext. 216)

5. ENTREGA DE ARTICULOS DE RMA FINALIZADO.

1. La entrega de productos asociados a un RMA se realizará por el mismo método de entrada a no ser que se indique expresamente lo contrario, por ejemplo, la recogida directa en nuestras instalaciones o envío a portes pagados (excepto Madrid y provincia).
2. Para la recogida de artículos de RMA finalizado es IMPRESCIDIBLE presentar el fichero PDF con el informe de FIN DE REPARACIÓN enviado por e-mail. Los artículos pertenecientes a RMA finalizado se almacenarán por un plazo máximo de 6 meses tras la fecha de notificación de finalización de RMA.