



Asunto/Subject: Proceso de reparaciones RMA

Fecha/Date: 1/10/2015

Referencia/Reference: RMA

De/From: SPV

Estimado Sr./a:

Nos ponemos en contacto con Vd. para informarle de nuestro sistema de control de envío de reparaciones por parte del S.P.V. (Servicio Posventa).

La implantación de este sistema de control solo pretende facilitar la tarea de los, así como mejorar el seguimiento de los componentes enviados. El fin es ofrecer un mejor servicio, anticiparnos a la avería y acelerar el proceso de reparación. Es importante cumplimentar los datos requeridos para que el control del seguimiento sea el correcto y las averías se solucionen en el menor tiempo posible.

DESARROLLO DE LAS ACCIONES EN EL SISTEMA DE REPARACIÓN:

1ª. Acción

Vd. deberá cumplimentar la hoja **PLANTILLA_RMA** adjunta a este documento con los datos de la empresa que correspondan, la descripción del componente averiado, así como la acción requerida sobre este componente.

2ª. Acción

Una vez cumplimentada la **PLANTILLA_RMA**, se deberá solicitar un número de reparación a nuestro Servicio Post Venta, vía telf, e-mail, fax o en nuestra página WEB (reparaciones). El número de reparación se apuntará a continuación de "**RMA...**" en la hoja de solicitud de reparación. En este momento queda en el sistema, la entrada de incidencia a la espera del material.

3ª. Acción

La **SOLICITUD DE REPARACIÓN** con el número "**RMA xxxxx**" se mandará con el material a reparar a nuestras dependencias con los portes pagados o entrega en el local de nuestros SPV oficiales.

5º. Acción

Esperando la recepción de/los bultos, prepararemos la reparación del componente averiado. Una vez reparado el componente será devuelto con el albarán de la reparación realizada.

En caso de que la exposición del sistema le genere alguna duda, rogamos contacte con nosotros.

Atentamente.

