

EXPLICACIÓN DEL TRÁMITE RMA



El RMA es el proceso que permite optimizar los plazos y la calidad del servicio de nuestro departamento técnico.

En caso de avería de alguno de nuestros productos, deben utilizar el siguiente procedimiento:

Productos en garantía

Todos los productos Ekselans by ITS disponen de una garantía de dos años. Para ello es imprescindible conservar la factura de compra y rellenar el formulario que encontrará en el siguiente enlace:

www.ekselansbyits.com, apartado "Documentación > Condiciones generales de venta".

Una vez cumplimentado deberá enviar el formulario y una copia de la factura de compra a la dirección de pedidos@its-partner.com. Usted recibirá un número de RMA así como un número de referencia del envío. La agencia de transporte recogerá la mercancía en su domicilio en las siguientes 24 horas, todo ello sin ningún tipo de cargo.

En el paquete se debe hacer constar la siguiente dirección de envío:

SERVICIO TÉCNICO EKSELANS
Berta Perogrodo S/N
39300 Torrelavega
TEL: 942 80 22 41

Importante:

-Verifique que la mercancía está realmente averiada o defectuosa. En caso contrario, todos los gastos derivados de la intervención y los gastos de transporte le serán facturados. La tarifa aplicada por mano de obra equivale a 15€ por cada 30 minutos. En caso de ser necesario podrá solicitarse un presupuesto de reparación. En caso de no aceptar el presupuesto, se facturarán 6 € por el tiempo dedicado.

-Finalizado el proceso, la mercancía será devuelta a portes pagados. En caso de que las reparaciones hayan sido ajenas a nuestra responsabilidad, o se trate de un producto fuera de garantía, procederemos a la facturación de los portes de ida y vuelta.

-En el caso de que el producto haya sido adquirido a través de un distribuidor oficial, deben dirigirse al mismo, quien será el responsable de tramitar la reparación.

Productos fuera de garantía

En caso de que el producto esté fuera de garantía o usted haya extraviado la factura de compra, puede enviar su producto a reparar. Por favor tenga en cuenta que la tarifa aplicada por mano de obra equivale a 15€ por cada 30 minutos. Para ello, debe rellenar el formulario que encontrará en el siguiente enlace:

www.ekselansbyits.com, apartado "Documentación > Condiciones generales de venta".

Una vez cumplimentado deberá enviar el formulario a la dirección de email pedidos@its-partner.com. Usted recibirá un número de RMA, debiendo enviar la mercancía a portes pagados a la siguiente dirección, haciendo constar claramente el número de RMA en el exterior del paquete:

SERVICIO TÉCNICO EKSELANS
Berta Perogrodo S/N
39300 Torrelavega
TEL: 942 80 22 41

En caso de ser necesario podrá solicitarse un presupuesto de reparación. En caso de no aceptar el presupuesto, se facturarán 6 € por el tiempo dedicado. Una vez realizada la reparación se le notificará el importe y se le facilitará un número de cuenta para realizar el pago de la misma. Tras recibir el cobro, se procederá al envío de la mercancía a portes debidos por la agencia de transporte que usted indique.