

by Demes, S.L. Programa de servicio para Reparaciones

Preparado por
Departamento Técnico by Demes, S.L..
Fecha: 10 de Julio de 2008

Garantía AIRSPACE para:

- Video Grabadores en Disco Duro DVR y equipos similares
- Garantías para resto de productos distribuidos por by Demes, S.L.

Este documento tiene como propósito fijar los términos y condiciones de la garantía y servicio técnico de los videograbadores digitales marca AIRSPACE y de los demás productos distribuidos por by Demes, S.L.

Con el fin de aumentar la eficiencia en la solución de averías, se ha mejorado la política de servicio en tratamiento de RMA y atención al cliente. Este documento detalla el esquema de servicio.

INDICE

1. ESQUEMA DE SERVICIO
2. CONDICIONES DE GARANTÍA
3. POLÍTICA DE RMA
4. TARIFAS DE SERVICIO TÉCNICO
5. PERÍODOS DE GARANTÍA ESTÁNDAR AIRSPACE by Demes, S.L.
6. PROCEDIMIENTO DE RMA
7. ANEXOS

1. ESQUEMA DE SERVICIO

1.1. Definiciones:

1.1.1. **RMA** (Return Material Authorization) – Proceso a seguir para el servicio técnico de cualquier reparación, en garantía o fuera de garantía.

1.3. Política de RMA en garantía

Los productos averiados durante el período de garantía deben enviarse a BY DEMES, S.L. o al servicio técnico designado por BY DEMES, S.L. siguiendo el procedimiento de RMA para obtener una reparación y servicio rápido.

1.4. Política de RMA fuera de garantía

Los productos averiados fuera del período de garantía y los productos en período de garantía pero no cubiertos por la misma debido a uso inadecuado u otras causas, pueden ser reparados siguiendo el mismo procedimiento de RMAs.

1.5. Devoluciones de material: Debe igualmente solicitarse un RMA pero su gestión implica también por condiciones al departamento comercial.

2. CONDICIONES DE GARANTÍA

CONDICIONES GENERALES

2.1. by Demes, S.L. no se responsabiliza de las garantías o asistencia técnica de productos no comercializados por su marca.

2.2. Para la aplicación de la garantía, la reparación deberá efectuarse necesariamente por by Demes, S.L. o el servicio técnico que by Demes, S.L. designe.

2.3. Para la aplicación de la garantía, by Demes, S.L. puede solicitar las pruebas de compra que considere necesarias, en particular la factura de venta y/o tarjeta de garantía, que deberá ser presentada por el cliente.

2.4. La garantía no cubre los siguientes supuestos:

2.4.1. Averías producidas como consecuencia de un uso inadecuado o fuera de las condiciones ambientales especificadas, defectos en la instalación, o desgastes por uso normal del equipo.

2.4.2. Daños que son causados por desastres tales como incendios, inundaciones, viento, terremotos o tormentas.

2.4.3. Daños estéticos o rayadas en materiales plásticos o metálicos tales como carcasas.

2.4.4. Paneles LCD o pantallas con rayadas o grietas visibles.

2.4.5. Daños causados por impactos con otros objetos, caídas, ambientes corrosivos, exceso de polvo y/o humedad, vertidos de líquidos o inmersión en líquidos.

2.4.6. Avería consecuencia de manipulaciones efectuadas por técnicos no autorizados, así como modificaciones o ampliaciones posteriores no incluidas en la configuración original.

2.4.7. Problemas debidos a compatibilidad o instalación de periféricos o software adquiridos a terceras partes.

2.4.8. Errores relacionados con errores de configuración, incompatibilidades de software y virus informáticos.

2.4.9. Partes consumibles, por ejemplo las baterías o pilas.

2.4.10. Instalación, revisiones, limpieza, actualizaciones, consumibles, traslados ni reinstalaciones de ningún tipo.

2.4.11. Pérdidas o recuperaciones de datos, y cualquier perjuicio que de ello se derive. Es responsabilidad del cliente o usuario efectuar las copias de seguridad necesarias.

2.4.12. Daños por accidente, abuso, uso inadecuado o aplicaciones inadecuadas

2.4.13. Deterioro debido al uso normal, incluyendo caja de transporte, carcasas, disquetes, CD-ROMs, manuales etc.

2.4.14. Cualquier avería o daño si la etiqueta del número de serie y/o código de barras del producto o cualquiera de sus componentes ha sido modificada, borrada o extraída.

2.5. Se consideran como consumibles y por lo tanto no quedan cubiertos por la garantía los siguientes elementos: carcasas, paneles y otras piezas de plástico, cables externos, manuales, diskettes, CD-ROM, mandos infrarrojos.

2.6. En caso de duda sobre la aplicabilidad de las anteriores condiciones de garantía, la aplicabilidad de la misma será criterio exclusivo de by Demes, S.L.

3. POLITICA DE RMA

3.1. La garantía de cualquier producto AIRSPACE será sólo válida si está identificado con la etiqueta de número de serie en el cuerpo del producto, y si dicho número de serie es legible y no está borrado ni manipulado de forma alguna. Para productos de otra marca distribuida por by Demes, S.L. el cliente deberá demostrar la fecha de la compra mediante albarán y/o factura o aceptar la que determine las claves del fabricante

3.2. La solicitud de RMA debe recibirse dentro del período de garantía especificado para el producto, para poder considerar el producto en garantía.

3.3. En la mayoría de ocasiones, by Demes, S.L. puede determinar con el número de serie si el producto está en período de garantía, pero en caso de duda o si fuera necesario, el servicio técnico puede solicitar al cliente prueba fehaciente de la fecha de adquisición del producto, pudiendo solicitar copia de la factura del mismo dónde conste el número de serie mecanizado, y/o la tarjeta de garantía debidamente cumplimentada. Se considera en todos los casos responsabilidad del cliente demostrar que el producto está en período de garantía.

3.4. Para los equipos que cumplan las condiciones para aplicabilidad de la garantía, el servicio técnico efectuará la reparación o sustitución completa del equipo o sus partes (según su exclusivo criterio), sin cargo en concepto de piezas o mano de obra.

3.5. Es posible por parte del cliente solicitar RMA de un componente del equipo si considera más efectivo el método, que será aceptado o no exclusivamente a criterio de BY DEMES, S.L.. En ningún caso, podrá efectuarse una sustitución adelantada de un componente.

3.6. En el caso de equipos o partes fuera de garantía, o que no cumplan las condiciones para la aplicación de la misma, se informará al cliente y se emitirá un presupuesto de reparación solamente en el caso de que la reparación exceda del 40% del valor del producto nuevo.

3.7. Plazos de respuesta:

3.7.1. RMAs en garantía: el plazo promedio es de 10 días hábiles contados a partir de la recepción del material en servicio técnico. En el caso de problemas de disponibilidad de repuestos u otros factores que pudieran provocar un retraso, el cliente será notificado con antelación.

3.7.2. RMAs fuera de garantía: en el plazo promedio de 10 días contados a partir de la recepción del material en servicio técnico se enviará al cliente un presupuesto detallando el coste de la reparación con una indicación del plazo estimado de reparación, a contar desde la aceptación del presupuesto por parte de cliente. En caso de no poder cumplir el plazo indicado se notificará al cliente con antelación. En caso de que la reparación no superase el 40% del valor del producto nuevo, se supone que por el simple hecho de enviar el equipo a reparar el cliente esta conforme con el precio de la reparación

3.7.3. Los presupuestos caducan a los **20 días**. Si en ese plazo no se recibiera respuesta del cliente, se devolverá el material contra-reembolso a portes debidos con cargo por elaboración de presupuesto.

4. TARIFAS DE SERVICIO TECNICO

Estas tarifas son válidas a fecha 10 de Julio de 2008, estando sujetas a variaciones posteriores sin previo aviso. Se recomienda a los clientes consultar posibles variaciones de las mismas en caso necesario.

4.1. Mano de obra: 47,50€/ hora.

4.1.1. Mínimo facturable 1/2 hora.

4.2. Elaboración de presupuesto: 24€ (no se cargará si el presupuesto es aceptado).

4.3. Diagnóstico (en caso de no encontrarse avería, o que el problema sea debido a configuración, o software, o periféricos adquiridos a terceras partes, u otros casos no cubiertos por la garantía propia del equipo): 45€.

4.4. Portes:

4.4.1. La garantía de nuestros equipos es SIEMPRE en nuestras dependencias, por lo cual se recibirán a portes pagados y se devolverán a portes debidos.

4.5. Almacenaje: No existe almacenaje, los equipos serán devueltos al cliente inmediatamente reparados con los portes cargados en factura (5€).

5. PERIODOS DE GARANTIA:

5.1. By DEMES, S.L. garantiza los productos de su tarifa por un periodo de dos años (salvo indicación explícita) a partir de la fecha de compra por el cliente.

5.2. Los monitores LG y PHILIPS que comercializa By Demes, S.L. están cubiertos por la garantía del fabricante y deberá gestionarse la misma directamente con el fabricante o su S.A.T. oficial, no interviniendo **para nada, en ningún caso**, el servicio técnico de By Demes, S.L.

5.3. ACCESORIOS:

5.3.1. Se consideran accesorios todos aquellos elementos instalables por el usuario externamente al equipo, tales como cables, mandos infrarrojos, soportes o adaptadores de corriente, suministrados independientemente del equipo.

5.3.2. Garantía de 1 año a partir de la fecha de factura.

5.4. REPUESTOS:

5.4.1. Se consideran repuestos todos aquellos elementos que requieren la apertura física del equipo para su instalación, o que debe ser realizada por un técnico. Por ejemplo, placas, discos duros, etc.

5.4.2. Garantía de 6 meses a partir de la fecha de factura.

5.5. GARANTIA DE REPARACIONES

5.5.1. Todas las reparaciones efectuadas fuera de garantía gozan de 6 meses de garantía siempre que se reproduzca la misma avería.

5.5.2. Averías distintas no se consideran en garantía de reparación.

5.5.3. Se considerarán segundas reparaciones aquéllas en que se reproduzca la misma avería dentro del mes siguiente a la primera reparación, y serán tratadas con prioridad.

6. PROCEDIMIENTO DE RMA

6.1. En caso de **avería**, **devolución de condicional** o **solicitud de abono**, debe solicitarse RMA, por el siguiente método:

6.2. Rellenando el formulario de solicitud RMA desde nuestra página web: www.bydemes.com



6.3. BY DEMES, S.L. asignará en un plazo máximo de 24 horas (lectivas) número de RMA indicando a donde el cliente debe enviar el material junto con instrucciones para el etiquetado del paquete.

6.4. El RMA puede ser denegado en caso de que el producto no hubiera sido suministrado por BY DEMES, S.L., o por otras causas justificadas.

6.5. En todos los casos el cliente debe preparar el material en su embalaje, adecuadamente protegido y preferiblemente original, en el exterior del cual debe colocar una etiqueta visible con el número de RMA asignado.

6.5.1. El servicio técnico rechazará cualquier envío de material que no esté identificado con su número de RMA.

6.6. El número de RMA asignado caduca a los 7 días. En este período debe recibirse el material en servicio técnico, o una confirmación de envío. En caso contrario, el RMA caducará y podrá ser rechazado por el servicio técnico, debiendo solicitar el cliente un nuevo número.

6.7. El material debe embalsarse convenientemente, preferiblemente en su embalaje original. El servicio técnico no podrá en ningún caso asumir costes de roturas provocadas en el transporte si a su juicio el embalaje es defectuoso.

6.8. Accesorios: el cliente debe indicar por escrito los accesorios que incluya en el envío adjuntando una lista al equipo enviado. En caso de discrepancia, será notificado por fax o correo electrónico. El cliente deberá firmar y retornar dicho fax como confirmación de haber recibido el mensaje. Sin este trámite el servicio técnico no atenderá ninguna reclamación de accesorios presuntamente incluidos en el envío y no retornados al cliente.

6.9. En caso de incidencias como roturas en el transporte, discrepancias en el número de serie, daños visibles en el equipo no cubiertos por la garantía, o invalidación de la garantía por exclusión en las condiciones de la misma, el cliente también será notificado por fax (ver anexo 2). El cliente debe devolver dicho aviso de incidencia firmado como confirmación de haber recibido el mensaje. En el mismo fax se indica al cliente si los daños son puramente estéticos o si afectan a la funcionalidad del equipo, y deberá indicar si desea un presupuesto de reparación los mismos. No podrá procederse a la reparación del equipo antes de recibir respuesta a dicho aviso.

6.10. Para todo material que se solicite RMA estando fuera de garantía se supondrá implícitamente que el cliente desea un presupuesto de reparación, que será elaborado y entregado al cliente. No se procederá a la reparación hasta haber recibido la respuesta al presupuesto debidamente rellenada y firmada por el cliente.

6.11. A juicio del servicio técnico, se presupuestará el embalaje para el envío de vuelta si se considera necesario para asegurar una protección adecuada para el transporte.

6.12. CONSULTAS: puede consultarse el estado de una reparación de las siguientes formas:

6.12.1. Telefónicamente llamando a la oficina de BY DEMES, S.L. 934260954

6.12.2. Mediante correo electrónico a sat@bydemes.com

6.13. Los presupuestos no aceptados están sujetos a cargo por no aceptación.

6.14. En caso de averías inexistentes, se pasará cargo en concepto de diagnóstico.

ANEXOS:

1. Formulario de aviso de incidencia

NOTA: BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA BY DEMES, S.L. O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO ESPECIAL, INCIDENTAL O CONSECUENCIA DE NO SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE GARANTÍA O DEL CONTRATO, NEGLIGENCIA, O USO INADECUADO DEL PRODUCTO, O COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON TERCERAS PARTES SIN AUTORIZACIÓN DEL FABRICANTE. ESTOS DAÑOS INCLUYEN, AUNQUE NO EXCLUSIVAMENTE, PERDIDA DE BENEFICIOS, PERDIDA DE VENTAS, PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE USO DEL EQUIPO AIRSPACE O CUALQUIER PRODUCTO ASOCIADO, COSTES DE CAPITAL, COSTES DE SUSTITUCIÓN O REEMPLAZO, INSTALACIONES O SERVICIOS; TIEMPO DE INACTIVIDAD, RECLAMACIONES DE TERCERAS PARTES, INCLUYENDO CLIENTES FINALES, Y DAÑOS A LA PROPIEDAD.



CENTRAL BARCELONA:
C/ San Fructuoso, 50-56
08004 Barcelona
Tifs.: 934 254 960 / 934 269 111
Fax: 934 261 904
bydemes@bydemes.com

DELEGACIÓN MADRID:
C/ Matamorosa, 1
28017 Madrid
Tlf.: 917 544 804
Fax: 917 544 853
madrid@bydemes.com

DELEGACIÓN SEVILLA:
Ctra. Bellavista P.K. 459
Pol. Ind. Pineda, C/D Nave 2-1
41013 Sevilla
Tel./Fax: 954 689 190
sevilla@bydemes.com

DELEGACIÓN CANARIAS:
Ctra. del Norte, 113
35013 Las Palmas de Gran
Canaria
Tel./Fax: 928 426 323
canarias@bydemes.com

www.bydemes.com

Teléfono 934 254 960 - Fax 934 261 904

IMPORTANTE: Le rogamos nos devuelva a la mayor brevedad posible la presente hoja firmada rellenando los datos del recuadro inferior para poder proceder a la intervención.

AVISO DE INCIDENCIAS EN RMA Nº _____

Cliente: _____ A la atención de: _____

Material: _____ Fecha: _____

Estimado cliente:

Hemos recibido el material para reparar correspondiente al RMA especificado arriba, al cual hemos observado los siguientes desperfectos a su recepción, que no están cubiertos por la garantía:

Rotura. Descripción:

Rayadura. Descripción:

Otros. Descripción:

Estos daños son:

Sólo estéticos y no afectan a la funcionalidad del equipo.

Daños que deben repararse porque afectan a la funcionalidad del equipo.

OBSERVACIONES:

IMPORTANTE: Por favor rellene los datos de este recuadro y devuélvanos la hoja firmada

Le rogamos que nos indique si desea:

Que no reparemos los desperfectos mencionados

Que le pasemos presupuesto de la reparación de los desperfectos mencionados.

Cliente Sr.: _____

Fecha y firma: _____

Atentamente, by Demes, S.L. Departamento Técnico