


Procedimiento para solicitar el Retorno de Mercaderías Autorizado (RMA)

- 1) Completar el [Formulario de RMA](#) según las instrucciones adjuntas y de acuerdo a las normas básicas que aplican a las devoluciones y garantías.
- 2) Enviar el [Formulario de RMA](#) completo a la dirección de e-mail rma@distecna.com Para obtener una respuesta más dinámica y realizar un mejor seguimiento, el envío del formulario deberá hacerlo exclusivamente por correo electrónico. Este método nos permite eliminar errores o extravíos, y así asegurarle una mejor y más rápida solución a su devolución.
- 3) Una vez verificados los datos que se completaron en el Formulario de RMA, el Centro de Retorno (RMA) le otorgará en un lapso de 24 a 48 Hs., un número de Caso (Caso #) enviándole una copia en pdf por e-mail de su solicitud autorizada para su control.

Si existiera alguna duda, personal de RMA se lo informará por e-mail o telefónicamente, a la persona indicada como contacto, en dicho formulario.

- 4) Con el número de Caso (Caso #) otorgado, podrá enviar la mercadería a nuestra dirección

	Distecna.Com S.A. Edificio Ribera Sur, Gral. Daniel Cerri 1074 (9 a 14hs) Capital Federal (C1168AEB) Buenos Aires, Argentina AT: Centro de Retorno de Mercadería Autorizado Caso #: - - - -
---	---

Recordar de incluir el número de Caso (Caso #) escrito en forma bien visible en el exterior del envío.

Si falta el número de Caso y la persona que trae el envío no lo conoce, no será aceptado.

- 5) En el momento de recibir la mercadería en nuestras oficinas, se le extenderá un comprobante. El mismo le será pedido indefectiblemente para retirar la mercadería.

Si el comprobante fuese extraviado solicite instrucciones telefónicas al 011-5166-3488 // Whatsapp 11-6754-9934

- 6) A partir de las 72 Hs. de recibida la mercadería, se podrá consultar el estado de la misma al **Tel. +54-11-5166-3488**

Instrucciones para completar el formulario de RMA

Complete con la información detallada mas abajo, las siguientes zonas del formulario:

- 1) **Fecha.**
Día en que va a enviar el e-mail para la solicitud de RMA
- 2) **Datos del cliente**
Número de cliente. Aparece en la factura, entre paréntesis delante del nombre de cliente.

Empresa. Razón Social de la empresa, como figura en la factura de compra respectiva.
Domicilio. Domicilio de la empresa. Incluir localidad, provincia y código postal.
Contacto Nombre y apellido de una persona a contactar en caso de consulta.
Vendedor. Es el nombre del vendedor que lo atiende.
E-mail y Teléfono. Indicar con numero de interno, si correspondiera.

3) Condición del RMA

- Si hubieran varios productos con diferentes tipos de RMA, utilizar formularios separados.
- Marcar los casilleros según la codificación siguiente:

Tipo de RMA:

En Garantía: Producto comprado en Distecna que presenta defecto y debe ser subsanado.

Tipo de Devolución:

Devolución: Producto que desea devolver para obtener la nota de crédito correspondiente. Por motivos administrativos, no es posible realizar cambio de una mercadería por otra de diferente código de Parte. Para ello, el procedimiento es a través de una devolución y compra posterior. Las devoluciones sólo se aceptan dentro de los 3 días de la fecha de compra para Capital y Gran Bs. As. Para las diferentes provincias el límite es de 15 días

Nuevo y cerrado: No fue abierto. Esta es la única condición posible para devolución de soft.

Abierto: Una vez que se abrió el embalaje original del producto, y usted decide hacer una devolución, en este caso sufrirá un descuento por re-stocking

4) Descripción

Corresponde a la información existente en la factura y remito:

Código de artículo: Es el código ubicado a la izquierda de la descripción de la compra.

Descripción del producto: Detalle del mismo

Nro de Remito y Factura: Es el número del comprobante.

Número de serie: Se encuentra detallado en el remito. También puede tomarse del mismo producto o caja de embalaje original.

Caso #: Es otorgado por el Centro de Retorno

5) Motivo del RMA

Indique el motivo del retorno del producto.

- Si es un producto que falla, especificar claramente el desperfecto (Por favor no colocar NO FUNCIONA), de modo contrario no se podrá asignar el número de RMA.
- Si fuera una devolución, describir la razón.

6) Observaciones

Puede escribir cualquier detalle que Ud. considere útil para el procesamiento de su solicitud de RMA.

Normas Básicas para el Retorno de Mercadería Autorizado (RMA)

Devoluciones

- No se aceptará ningún tipo de devolución sin previa asignación del número de Caso correspondiente.
- La recepción de la mercadería no significa aceptación de la devolución, pues la misma deberá ser verificada posteriormente.
- Las mercaderías a devolver deben estar en óptimas condiciones.
- Una vez aceptada la devolución, la nota de crédito correspondiente estará disponible a partir de las 48 Hs desde el momento de su confirmación.
- Bajo ningún concepto se reintegra el dinero pagado por un producto. El valor del mismo se acredita en su cuenta para aplicarlo a futuras compras.
- Existe un recargo en concepto de gastos administrativos a aplicarse sobre el monto total de la devolución (re-stocking). Consultar previamente con el Centro de Retorno de Mercadería Autorizado por dichos cargos.
- Las devoluciones sólo se aceptan dentro de las 72 horas de la fecha de compra para Capital y Gran Bs. As. Para las diferentes provincias, el límite es de 15 días.

Garantías

- No se aceptarán ningún tipo de devolución en garantía sin previa asignación del número correspondiente de RMA.

- La recepción de la mercadería no significa aceptación de la garantía, pues la misma deberá ser verificada posteriormente.
- Las garantías de los productos son las ofrecidas por los fabricantes de los mismos bajo los plazos y condiciones por ellos definidas, no aceptándose modificación, renegociación o extensión al respecto.
- El resguardo o back- up de la información es de única y entera responsabilidad del cliente