



**MERKUR  
DOSNIHA**

## PROCEDIMIENTO ENVÍO REPARACIONES

Os informamos del procedimiento a realizar en los envíos de reparaciones es el siguiente:

- 1- **Envío del pedido:** Rellenar el formulario online en el enlace <http://www.merkurdosniha.com/area-tecnica/reparacion-rma> indicando todos los datos requeridos.
- 2- **Aceptamos el pedido:** El formulario rellenado se enviará automáticamente a nuestro servicio de RMA. Como comprobante, usted recibirá un correo electrónico automático de respuesta.
- 3- **Asignación del número de RMA:** Una vez que se compruebe que todos los datos del formulario son correctos y el material sea material reparable, les será asignado un número de orden de reparación (RMA). El número asignado se les notificará vía correo electrónico.
- 4- **Envío del material defectuoso:** En el correo de asignación de RMA encontrará una plantilla para imprimir y así pegarla en la caja donde vaya a ir el material a reparar. Si la dirección de usted no es correcta, por favor, notifíquenoslo respondiendo al correo, dado que si no, se les será enviado el material a esa misma dirección. No es necesario enviarnos por adelantado el material, a no ser que el técnico se ponga en contacto con usted y le indique lo contrario.
- 5- **Envío del pedido RMA:** Por nuestra parte se les será enviado el material a la mayor brevedad, independientemente de si hemos recibido su material defectuoso o no. Esto dependerá del Stock de material reparado que tengamos en ese momento, variando el tiempo de respuesta desde 24 horas hasta 1 mes. No se aceptará ningún envío que no venga correctamente identificado con el número de RMA asignado o del que no se tenga constancia por parte de Merkur Dosniha S.L.

Si tienen alguna duda o consulta pónganse en contacto con nosotros en:

**Dpto. Postventa Merkur Dosniha**

**Telf.: 971 60 60 62 Ext.: #438**

**Fax: 971 60 60 16**

[sat@merkurdosniha.com](mailto:sat@merkurdosniha.com)

[www.merkurdosniha.com](http://www.merkurdosniha.com)