

Introducción

Este Acuerdo de devolución y garantía es válido para todo equipo de UTC Fire & Security adquirido directamente a UTC Fire & Security. Si ha adquirido equipo de UTC Fire & Security a través de un distribuidor, devuelva el equipo al punto de venta.

UTC Fire & Security puede modificar este acuerdo ocasionalmente; póngase en contacto con su oficina de venta local o con el servicio de atención al cliente para obtener la versión más reciente.

Puede encontrar la información de contacto en

www.gesecurity.eu

Fecha de entrada en vigor de este acuerdo: 1 de mayo de 2010.

Devolución de productos de UTC Fire & Security

Antes de devolver cualquier producto a UTC Fire & Security, debe obtener una autorización de devolución de material (RMA). Esto es válido para todos los productos, incluyendo reparaciones en garantía, reparaciones fuera de garantía y devoluciones de crédito.

Antes de solicitar una RMA, compruebe si existe alguna actualización del firmware de su producto en www.gesecurity.eu o póngase en contacto con el departamento de asistencia técnica local si necesita ayuda.

Para obtener una RMA, póngase en contacto con la oficina de ventas o el departamento de atención al cliente local. Para solicitar la RMA, necesitará el número de producto, la fecha de compra y una razón para la devolución que incluya una descripción clara del fallo.

Una vez haya recibido la RMA, vuelva a embalar el producto correctamente (consulte "Empaquetar el envío") y fije el formulario de acuse de la RMA en la parte exterior del embalaje. A continuación proceda a enviar el producto a:

UTC Fire & Security EMEA Repair Centre

Kelvinstraat 7
6003 DH Weert
Netherlands

Todos los productos deben devolverse con portes pagados, DDP, en un plazo de 30 días tras la obtención de la RMA.

No se aceptarán envíos no autorizados o envíos contra reembolso; estos le serán devueltos y usted correrá con los gastos.

Si un producto devuelto contiene piezas que ya no estén disponibles ni se puedan reparar, nos pondremos en contacto con usted para comentar la resolución del caso y la devolución del material.

El departamento de reparaciones evaluará todos los equipos devueltos para su reparación con el fin de determinar la cobertura de la garantía y solucionará cualquier pregunta que pueda surgir durante el estudio para realizar la valoración final.

Devolveremos el equipo mediante nuestro método de envío estándar sin coste adicional alguno. Si solicita un método de envío alternativo, le cobraremos todos los gastos de envío correspondientes.

UTC Fire & Security no asumirá ningún coste si el adjudicatario/comprador no satisface correctamente los protocolos relacionados con la importación/exportación de los productos, o si estos son erróneos, incompletos o incompetentes.

Reparación/sustitución en garantía

De acuerdo con los términos expuestos en la sección sobre la garantía limitada, a continuación, UTC Fire & Security reparará o sustituirá un producto que no cumpla los términos establecidos durante el periodo de garantía del producto.

A menos que así lo requiera la ley vigente o en virtud de un acuerdo entre UTC Fire & Security y el comprador del producto, el periodo de garantía varía dependiendo de la categoría del producto y el tipo de equipo, tal como se muestra en la Tabla 1 de la página 2 de este acuerdo.

El periodo de garantía comienza en la fecha de fabricación del producto. Para cubrir el tiempo medio entre la fabricación y la entrega, se añadirán 6 meses al periodo de garantía publicado.

Para todas las reparaciones en garantía, UTC Fire & Security cubrirá las piezas y la mano de obra de la reparación del producto. Devolveremos el equipo a través de nuestro método de envío estándar.

Defectuoso de fábrica (FFN)

UTC Fire & Security suministrará un nuevo producto sin coste alguno en caso de que un producto falle en un plazo de 90 días a partir de la fecha de la factura. Son necesarias una copia de la factura original y una descripción clara del fallo para solicitar una RMA y una sustitución FFN. * Consulte con su servicio de atención al cliente los detalles del proceso.

Reparaciones fuera de garantía

En todos los casos de reparación fuera de garantía, UTC Fire & Security aplicará un precio fijo de reparación para cada producto que incluye el coste de las piezas, la mano de obra y los gastos de devolución. Consulte con su servicio de atención al cliente los precios de las reparaciones.

Las reparaciones fuera de garantía reciben un periodo de extensión de garantía de 12 meses a partir de la fecha de la reparación.

Empaquetar el envío

Es responsabilidad suya proteger el valor de los productos devueltos embalándolos y enviándolos correctamente. Nos reservamos el derecho de denegar la cobertura por garantía de cualquier daño producido por no cumplir alguno de los siguientes criterios de embalaje:

- Todos los componentes electrónicos deberán ir sujetos y/o dentro de su embalaje protector anti-electrostático o un sustituto equivalente.
- Todas las piezas deben ir firmemente embaladas en la caja de embalaje externa para impedir daños mecánicos.
- El embalaje externo debe ser lo suficientemente resistente como para proteger los contenidos de los riesgos habituales de los envíos.
- No escriba ni pegue nada en el embalaje original del producto.

Periodos de garantía de los productos

Los periodos de garantía de los productos enumeran la duración de la garantía de la mayoría de equipos de UTC Fire & Security, ordenados por categoría.

En el caso de elementos que no aparezcan en los periodos de garantía de los productos, consulte con el servicio de atención al cliente o con su representante de ventas la política a seguir.

