

Portal tramitación RMA

**ENERGY**  **SISTEM**

## **GARANTÍA (RMA) TIENDAS PROPIAS (Caibelsa / Gestinesa)**

### **Primeros 15 días establecimiento (DOA, sustitución por unidad nueva)**

- Tras revisión del producto (y detectarse fallo de fábrica) dar solución al cliente en el establecimiento (sustitución por unidad nueva)
- Tras sustitución, establecimiento realizará SOLICITUD DE DOA a través de la web de partners (adjuntando ticket del cliente) plazo máx 30 días.
  - <https://partners.energysistem.com/es/rma>
  - PASSWORD GESTIONADO POR CENTRAL (Mireia Clapés), Tras crear usuario con listado de todas las tiendas propias.
- Tras confirmación y recogida, Energy Sistem realizará una sustitución por unidad nueva (precintada) para la venta. (DOA)

### **Posterior a los 15 primeros días y hasta 3 años (cliente final)**

- Durante el resto del plazo de la garantía, el cliente final tramitará desde la web de usuario
  - <https://partners.energysistem.com/es/rma>
- La recogida, reparación (o sustitución si el técnico lo cree conveniente por costes) y la entrega de la unidad reparada / cambiada se realiza SIN COSTE directamente en la dirección que el cliente facilite. No tiene que preocuparse de ir a correos o agencias.
- Si el cliente no quiere tramitar directamente, como excepción el establecimiento puede tramitar desde su portal de PARTNERS, y la recogida y entrega se hará en tienda, pero se realizará REPARACIÓN, no DOA. (se necesitará también el ticket de compra)

### **Contacto Telefónico (para asitencia)**

Lunes – Viernes (9:00 a 18:00)      tlf: 966 831 058

Las tramitaciones RMA siempre se harán por el portal, ya sea partners o usuario final.

# ENERGY SISTEM

## GARANTÍA (RMA) ASOCIADOS

### **Primeros 15 días establecimiento (DOA, sustitución por unidad nueva)**

- Tras revisión del producto (y detectarse fallo de fábrica) dar solución al cliente en el establecimiento (sustitución por unidad nueva)
- Tras sustitución, establecimiento realizará SOLICITUD DE DOA a través de la web de partners (adjuntando ticket del cliente) plazo máx 30 días.
  - <https://partners.energysistem.com/es/rma>
  - (si no estáis dados de alta, solicitar “nuevo cliente” dentro del link y tramitaremos alta. La tienda gestiona su propia contraseña)
- Tras confirmación y recogida, Energy Sistem realizará una sustitución por unidad nueva (precintada) para la venta. (DOA)

### **Posterior a los 15 primeros días y hasta 3 años (cliente final)**

- Durante el resto del plazo de la garantía, el cliente final tramitará desde la web de usuario
  - <https://partners.energysistem.com/es/rma>
- La recogida, reparación (o sustitución si el técnico lo cree conveniente por costes) y la entrega de la unidad reparada / cambiada se realiza SIN COSTE directamente en la dirección que el cliente facilite. No tiene que preocuparse de ir a correos o agencias.
- Si el cliente no quiere tramitar directamente, como excepción el establecimiento puede tramitar desde su portal de PARTNERS, y la recogida y entrega se hará en tienda, pero se realizará REPARACIÓN, no DOA. (se necesitará también el ticket de compra). Seleccionando a la hora de tramitar el RMA “CLIENTE” en vez de “TIENDA” (esto saldrá cuando se inicie la solicitud de RMA)

### **Contacto Telefónico (para asitencia)**

Lunes – Viernes (9:00 a 18:00)      tlf: 966 831 058

Las tramitaciones RMA siempre se harán por el portal, ya sea partners o usuario final.