

Asistencia de Charge Amps y gestión de autorizaciones de devolución de material (RMA)

Si tiene algún problema con el producto de Charge Amps durante la instalación o el uso, puede contactar con nuestro equipo de asistencia técnica enviando un correo electrónico a: support@charge-amps.com. Incluya una descripción del problema o problemas que haya observado y el número de serie del producto o productos afectados. Nuestro equipo de asistencia le ayudará a solucionar el problema.

Cuando envíe un correo electrónico a nuestro departamento de asistencia técnica, recibirá un número de caso que será el identificador de su caso de asistencia hasta que este se resuelva. Tenga en cuenta que este número de caso se utilizará también como número RMA.

Si es necesario devolver o cambiar el producto, deberá gestionarse con el revendedor al que se le haya adquirido el producto. El revendedor se encargará de las medidas correctivas necesarias junto con su distribuidor.

Sustitución y reparación dentro de la garantía

Si se demuestra que un producto de Charge Amps es defectuoso dentro del periodo de garantía, se definirá como reclamación RMA (autorización de devolución de material). Esto significa que tiene derecho a que se repare o se sustituya el producto. Para saber que el producto está autorizado para la reclamación RMA, se requiere la verificación mediante un caso de asistencia. Si el producto no se puede reparar, será sustituido por un producto reacondicionado. Para determinar la garantía de un producto, deberá facilitarle al ingeniero de asistencia técnica un justificante de compra del revendedor (p. ej., la factura o el recibo de compra). Puede leer más acerca de la política de garantía de Charge Amps [aquí](#).

Sustitución y reparación fuera de la garantía

Si tiene un producto estropeado que está fuera del periodo de garantía, puede contactar con nuestro departamento de asistencia técnica para solucionar el problema. Le harán un presupuesto correspondiente a la reparación o el cambio del producto defectuoso. Si acepta el coste de la reparación o el cambio, podrá devolver el producto conforme a las instrucciones que le facilite el ingeniero.

Devolución de productos a Charge Amps

Todas las reclamaciones RMA se deben devolver a través del revendedor y su distribuidor. Si se trata de una devolución que está fuera de garantía, el ingeniero de asistencia técnica que se encargue de su caso le dará las instrucciones pertinentes. Tenga en cuenta que todas las devoluciones deben ir marcadas claramente con el número RMA/número de caso en la parte exterior del embalaje.