



BOSCH

Invented for life

Política de servicio para Europa, Oriente Medio y África

Bosch Building Technologies

Contenidos

1	Aviso legal	4
2	Introducción	4
3	Información importante sobre reparaciones e intercambios	5
3.1	Embalaje del producto que va a devolverse	5
3.2	Gastos de transporte y envío	5
4	Generalidades de los niveles de servicio para reparación e intercambio	6
4.1	Niveles de servicio cubiertos por los términos de la garantía	6
4.1.1	Intercambio avanzado (intercambio por anticipado por un productos nuevo o intercambio por anticipado por un producto reacondicionado)	6
4.1.2	Intercambio rápido (Fast Exchange)	6
4.1.3	Intercambio de productos DOA (DOA = Dead on Arrival, defectuosos en el momento de la recepción)	6
4.1.4	Reparaciones (reparaciones en el centro de reparación)	7
4.2	Niveles de servicio no cubiertos por los términos de la garantía	7
4.2.1	Procesamiento a cargo de la organización nacional de ventas (No se ha aceptado ningún RMA o Consultar a organización nacional de ventas)	7
4.2.1.1	Reparaciones a una tarifa fija ((reparaciones en el centro de reparación)	7
4.2.1.2	Reparaciones conforme a una estimación de costes (reparaciones bajo presupuesto en el centro de reparación)	8
4.2.2	Procesamiento a cargo de la organización nacional de ventas (No se ha aceptado ningún RMA o Consultar a organización nacional de ventas)	8
5	Garantía del producto	8
6	Servicios adicionales	9
6.1	Servicio de piezas de repuesto	9
6.2	Productos reacondicionados	9
7	Abreviaturas	9
8	Contacto con el servicio posventa de Bosch Building Technologies	10

1 Aviso legal

Esta política de servicio describen nuestros procesos de servicio y proporcionan detalles sobre los diferentes servicios y niveles de servicio que ofrecemos a nuestros clientes directos (como puede ser un revendedor y distribuidor certificado, en adelante, "cliente directo"). Así, pueden considerarse un manual de usuario en los casos en los que se requiera una operación de servicio. La política de servicio se aplica a todos los productos de las siguientes marcas de Bosch Building Technologies: Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS y Telex (en adelante, "producto").

Nota: este documento no se aplica a ninguno de nuestros clientes indirectos, como el usuario o el cliente final (en adelante, "usuario final"). Los usuarios finales son todas las partes que han adquirido el producto para sus propias necesidades (y no para propósitos de reventa) o que han comprado un edificio en el que el producto estaba instalado con anterioridad. El producto debe formar parte de una instalación en la que éste ya se haya utilizado antes.

Los usuarios finales que requieran una operación de servicio tienen que ponerse en contacto con el revendedor o el distribuidor en el que adquirieron el producto.

Si Bosch Building Technologies ofrece una garantía voluntaria del producto a los usuarios finales, el período de garantía y los términos y las condiciones relacionados se estipularán en una declaración de garantía del producto, que podrá consultarse en las páginas de servicio de la dirección www.boschsecurity.com.

No se derivarán garantías ni ningún otro tipo de reclamación de esta política de servicio.

2 Introducción

Esta política de servicio se aplica a los productos adquiridos directamente a través de Bosch Sicherheitssysteme GmbH o cualquiera de sus empresas asociadas (en adelante, "Bosch Building Technologies"). Si ha adquirido un producto a través de un revendedor o un distribuidor y desea presentar una reclamación, póngase en contacto con dicho revendedor o distribuidor.

Los procesos descritos cubren la mayor parte de los procedimientos. Las descripciones de los procesos son válidas en esta forma en la mayoría de los países de Europa, Oriente Medio y África. No obstante, pueden producirse desviaciones específicas de países concretos, por ejemplo, relacionadas con la gestión del transporte o el cálculo de los precios. De todos modos, los detalles o los precios incluidos en nuestra confirmación del pedido se aplicarán en todos los casos. Además, las descripciones de los procesos relativos a los niveles de servicio que se incluyen en los apartados siguientes se refieren al procedimiento estándar.

Nuestro servicio técnico estará encantado de responder a cualquier pregunta que pueda tener. En las últimas páginas de este documento, encontrará los datos de contacto correspondientes, así como diversos servicios adicionales.

3 Información importante sobre reparaciones e intercambios

Intentamos que los tiempos de procesamiento sean lo más cortos posible utilizando procesos claros y estandarizados.

Y, para lograrlo, necesitamos su cooperación, como la notificación de un envío a través del envío de un formulario de autorización de devolución de mercancía (en adelante "RMA", por sus siglas en inglés). Así pues, recuerde obtener siempre este RMA antes de devolvernos cualquier producto para su reparación o intercambio, pues así garantizará que puede llevarse a cabo un seguimiento continuo de la devolución y que la facturación se realiza adecuadamente, lo que a su vez eliminará, en la medida de lo posible, el riesgo de errores y retrasos. Un RMA cumplimentado de forma completa y correcta acelera enormemente el proceso y, en consecuencia, reduce al mínimo los tiempos de actividad. Para obtener un formulario de reparación (RMA), póngase en contacto con nuestro servicio técnico (consulte las generalidades de la última página) o descargue el formulario en nuestra página web (ficha Service de la dirección www.boschsecurity.com).

El RMA debe cumplimentarse de la forma más exhaustiva posible. En este punto, es crucial que nos proporcione el número de serie o el „código de fecha“ del producto (ver placa de características).

Puede que también sea necesario enviar una copia del recibo de compra. Una vez que haya enviado el RMA, le enviaremos un número de RMA y una confirmación del pedido con información adicional, que incluirá también el nivel de servicio que corresponda. Nos reservamos, no obstante, el derecho de cancelar el RMA si el producto no se ha recibido en el plazo de 30 días.

Nosotros nos encargaremos de organizar la recogida del producto en su ubicación. Embale el producto de forma segura para el transporte y asegúrese de que el número de RMA se encuentra en un lugar visible del embalaje. A continuación, solo tiene que llamar al transportista para concertar la fecha y la hora de recogida.

Nota: el nivel de servicio se define en función

del producto de que se trate. Dirija todas las consultas a nuestro servicio técnico. No se ofrecen intercambios para productos fabricados conforme a las especificaciones del cliente.

3.1 Embalaje del producto que va a devolverse

Usted es responsable de proteger los productos devueltos garantizando que se embalan y transportan de forma adecuada. Así, nos reservamos el derecho de rechazar reclamaciones de garantía que tengan su causa en el incumplimiento de los siguientes requisitos de embalaje:

- ▶ Embale y envíe todas las piezas de forma segura en un embalaje que evite daños mecánicos.
- ▶ Utilice un embalaje externo apropiado para proteger el contenido contra posibles daños durante el transporte.
- ▶ Pegue las etiquetas adhesivas de transporte proporcionadas por nosotros en lugares claramente visibles del embalaje.

3.2 Gastos de transporte y envío

Dentro del período de garantía, asumimos los costes de recogida y envío del producto en la mayoría de los países de Europa, Oriente Medio y África; no obstante, pueden producirse desviaciones específicas de países concretos. Fuera del período de garantía, los gastos de transporte están incluidos en el precio de la reparación. Nosotros organizamos el transporte y nos encargamos de enviarle a un transportista. Solo tiene que llamar a dicho transportista para concertar la fecha y la hora de recogida. Tenga en cuenta que no le reembolsaremos los gastos de transporte posteriormente si nos ha devuelto el producto sin un RMA o asumiendo los gastos por su cuenta..

En casos excepcionalmente raros, no podremos iniciar el envío del producto de forma centralizada. Si esto ocurre, deberá encargarse del transporte por sí mismo, pero manteniendo la coordinación con el servicio técnico.

4 Generalidades de los niveles de servicio para reparaciones e intercambios

4.1 Niveles de servicio cubiertos por los términos de la garantía

4.1.1 Intercambio avanzado (intercambio avanzado por un producto nuevo o intercambio avanzado por un producto reacondicionado)

Los dispositivos de intercambio avanzado son productos nuevos o totalmente reacondicionados. Devuélvanos el producto defectuoso sin accesorios en los diez días siguientes a la recepción del producto de intercambio. Utilice el embalaje del producto de intercambio siempre que sea posible.

PROCEDIMIENTO	
1.	Póngase en contacto con nuestro servicio técnico por correo electrónico, por fax o en línea para solicitarle un RMA.
2.	Recibirá una confirmación del pedido de nuestra parte, identificada con el nivel de servicio “Advanced Exchange New” (Intercambio avanzado por un producto nuevo) o “Advanced Exchange Swap” (Intercambio avanzado por un producto reacondicionado).
3.	Le enviaremos el producto de intercambio y nos encargaremos de organizar la recogida del producto defectuoso en su emplazamiento.

4.1.2 Intercambio rápido

En este caso, le proporcionaremos un producto de intercambio totalmente reacondicionado inmediatamente después de recibir el producto defectuoso. Devuélvanos el producto defectuoso sin accesorios y en un embalaje adecuado.

PROCEDIMIENTO	
1.	Póngase en contacto con nuestro servicio técnico por correo electrónico, por fax o en línea para solicitar un RMA.
2.	Recibirá una confirmación del pedido de nuestra parte identificada con el nivel de servicio “Fast Exchange” (Intercambio rápido).
3.	Nos encargaremos de enviarle a un transportista para que recoja el producto defectuoso.
4.	Le enviaremos el producto de intercambio tan pronto como recibamos el producto defectuoso.

4.1.3 Intercambio de productos DOA (DOA=Dead On Arrival, defectuosos en el momento de la recepción)

Para artículos en stock (clase de artículo A y B): Si constata la existencia de un fallo o desperfecto durante la instalación inicial (en los 30 días siguientes a la transferencia del riesgo sobre el producto al usuario final), le proporcionaremos un nuevo producto para sustituir el producto defectuoso. Si el tipo de producto ha dejado de fabricarse en el momento de la reclamación de la garantía, nos reservamos el derecho de sustituir el producto defectuoso por un producto similar (es decir, el tamaño, la forma, el color o los datos técnicos pueden ser diferentes). Necesitaremos una copia del recibo de compra para procesar la reclamación.

Para productos hechos o diseñados a medida (artículo clase C y D): nos reservamos el derecho de tratar los productos defectuosos como „Carry-In“ (reparaciones en el centro de reparación) durante la instalación inicial.

Devuélvanos el producto defectuoso completo en los diez días siguientes a la recepción del producto de intercambio. Utilice el embalaje del producto de intercambio siempre que sea posible.

PROCEDIMIENTO	
1.	Póngase en contacto con nuestro servicio técnico por correo electrónico, por fax o en línea para solicitar un RMA.
2.	Recibirá una confirmación del pedido de nuestra parte, identificada con el nivel de servicio “Advanced Exchange New” (Intercambio avanzado por un producto nuevo).
3.	Le enviaremos el producto de intercambio y nos encargaremos de organizar la recogida del producto defectuoso.

4.1.4 Reparaciones (reparaciones en el centro de reparación)

Asumiremos los gastos de la reparación y el transporte estándar para todas las reparaciones efectuadas dentro del período de garantía. Utilice un embalaje adecuado para el envío.

PROCEDIMIENTO	
1.	Póngase en contacto con nuestro servicio técnico por correo electrónico, por fax o en línea para solicitar un RMA.
2.	Recibirá una confirmación del pedido de nuestra parte identificada con el nivel de servicio "Carry In Repair" (Reparaciones en el centro de reparación).
3.	Nos encargaremos de enviarle a un transportista para que recoja el producto defectuoso.
4.	Después, le devolveremos el producto reparado.

4.2 Niveles de servicio no cubiertos por los términos de la garantía

4.2.1 Reparaciones (reparaciones a un coste fijo/bajo presupuesto en el centro de reparación)

Diferenciamos entre reparaciones a nuestras tarifas fijas y reparaciones según una estimación de costes. Ambos precios incluyen los gastos de transporte, diagnóstico, reparación, piezas de repuesto, actualizaciones necesarias cuando proceda, calibración cuando sea necesario, pruebas de funcionamiento, limpieza, controles de calidad y comprobaciones de seguridad.

4.2.1.1 Reparaciones a una tarifa fija (reparaciones en el centro de reparación)

Hemos definido tarifas fijas para la mayor parte de las reparaciones, por lo que podemos proporcionarle un presupuesto con antelación, de manera que conozca exactamente los costes correspondientes antes de que recojamos el producto defectuoso.

PROCEDIMIENTO	
1.	Póngase en contacto con nuestro servicio técnico por correo electrónico, por fax o en línea para solicitar un RMA.
2.	Recibirá una confirmación del pedido de nuestra parte, identificada con el nivel de servicio "Carry In Repair" (Reparaciones en el centro de reparación) y la tarifa fija de la reparación.
3.	Devuélvanos la confirmación del pedido firmada por correo electrónico o por fax como aceptación del presupuesto.
4.	Nos encargaremos de enviarle a un transportista para que recoja el producto defectuoso en su emplazamiento.
5.	Después, le devolveremos el producto reparado.

4.2.1.2 Reparaciones conforme a una estimación de costes (reparaciones bajo presupuesto en el centro de reparación)

En casos excepcionales, cuando no se disponga de una tarifa fija, el precio de reparación se basará en una estimación de costes individual que se calculará para cada caso concreto. Si no confirma nuestra estimación de costes dentro de los 14 días siguientes a la recepción de la misma o si rechaza esta, le devolveremos el producto y le cobraremos una tasa de procesamiento conforme a lo publicado en la lista de precios de reparación de productos para cubrir los gastos derivados del análisis del desperfecto y los gastos de transporte. La tasa de procesamiento también se cobrará si decide desechar el producto en nuestra fábrica.

PROCEDIMIENTO	
1.	Póngase en contacto con nuestro servicio técnico por correo electrónico, por fax o en línea para solicitar un RMA.
2.	Recibirá una confirmación del pedido de nuestra parte identificada con el nivel de servicio "Quote - Carry In" (Reparaciones bajo presupuesto en el centro de reparación).
3.	Nos encargaremos de enviarle a un transportista para que recoja el producto defectuoso.
4.	Recibirá una estimación de costes de nuestra parte.
5.	Devuélvanos la estimación de costes firmada por correo electrónico o por fax como aceptación del presupuesto.
6.	Después, le devolveremos el producto reparado.

4.2.2 Procesamiento a cargo de la organización de ventas nacional (No se ha aceptado ningún RMA o Consultar a la organización nacional NSO)

En algunos casos excepcionales, puede que no podamos procesar su solicitud directamente en el servicio posventa (confirmaciones del pedido identificadas con el nivel de servicio "No RMA Accepted" [No se ha aceptado ningún RMA] o "Refer NSO" [Consultar a NSO]). Existen diferentes razones por las que puede ocurrir esto, por ejemplo, si el producto lleva mucho tiempo sin fabricarse y ha transcurrido el período máximo de servicio, o si no es posible realizar una reparación económica porque el producto tiene un valor residual muy bajo. Si esto ocurre, póngase en contacto con la organización de ventas de su país (NSO) para adquirir un producto nuevo o solicite información al servicio técnico sobre productos reacondicionados.

Nota: no nos devuelva el producto en este caso. Si lo hace, tendremos que reenviárselo y cobrarle los gastos de procesamiento y de transporte.

5 Garantía del producto

Si Bosch Building Technologies ofrece una garantía voluntaria del producto al usuario final (en adelante, "garantía del producto", las condiciones, los términos y los períodos se estipularán en un documento independiente denominado "Declaración de la garantía del producto". Los usuarios finales deben enviar su solicitud a través de un cliente directo. El requisito previo para la aceptación de las reclamaciones de garantía es en este caso el envío de la factura original con el número de serie correcto documentado en la factura a Bosch Building Technologies.

La garantía del producto solo se le concede al usuario final y no se aplica a clientes directos ni a otros distribuidores, empresas de instalación o compradores de productos de segunda mano que utilicen el producto en una segunda instalación diferente. Nuestro cliente directo pueden enviar sus solicitudes en nombre de un usuario final.

6 Servicios adicionales

6.1 Servicio de piezas de repuesto

Ofrecemos una amplia gama de piezas de repuesto de Bosch para nuestros productos. Incluso si dejamos de fabricar un producto, seguiremos disponiendo de piezas de repuesto para el mismo durante cinco años más. Para obtener más información, póngase en contacto con el servicio de piezas de repuesto.

6.2 Productos reacondicionados

En ocasiones, ofrecemos productos reacondicionados para su venta a precios especiales. Se trata de artículos que se han utilizado con anterioridad y, después, se han reparado y reacondicionado.

Para obtener más información, póngase en contacto con el servicio técnico.

Los productos reacondicionados se entregan con un año de garantía.

7 Abreviaturas

Para algunos términos, se utilizan con frecuencia abreviaturas:

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
EMEA	Acrónimo inglés de Europa, Oriente Medio y África
NSO	Acrónimo inglés de organización de ventas nacional
RMA	Acrónimo inglés de autorización de devolución de mercancía

Las siguientes abreviaturas se utilizan también para algunos niveles de servicio:

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AEN	Acrónimo inglés de intercambio avanzado por un producto nuevo
AES	Acrónimo inglés de intercambio avanzado por un producto reacondicionado
CI	Acrónimo inglés de reparaciones en el centro de reparación
DOA	Acrónimo inglés de defectuoso en el momento de la recepción
FE	Acrónimo inglés de Intercambio rápido
QCI	Acrónimo inglés de reparaciones bajo presupuesto en centro de reparación

Contacto con el servicio posventa de Bosch Building Technologies

Europa, Oriente Medio y África: servicio técnico de Straubing

SERVICIO DE REPARACIONES	
Correo electrónico: RMADesk.BTService@de.bosch.com	Todos los países Tel.: +49 (0) 9421 706 566 Fax: +49 (0) 9421 706 350
Horario de oficina: de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 6.00 pm CET	Austria, Bélgica, Alemania, Italia, España, Suiza, Sudáfrica (línea gratuita) Tel.: 00800 21706 566
Idiomas: alemán, inglés, francés, italiano, holandés, polaco, ruso, español	Francia (línea gratuita) Tel.: 0 825 126 126 Fax: 0 820 905 960
	Gran Bretaña (línea gratuita) Tel.: 0800 169 0407
	Holanda (línea gratuita) Tel.: 0800 38 000 38

SERVICIO DE PIEZAS DE REPUESTO	
Correo electrónico: Spares.BTService@de.bosch.com	Todos los países Tel.: +49 (0) 9421 706 544 Fax: +49 (0) 9421 706 350
Horario de oficina: de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 6.00 pm CET	
Idiomas: alemán, inglés	

DIRECCIÓN DE CONTACTO	ENVÍO Y ENTREGA
Bosch Building Technologies ASA Customer Service EVI Audio GmbH Sachsenring 60 94315 Straubing Alemania	Bosch Building Technologies ASA Customer Service EVI Audio GmbH Ernst-Heinkel-Str. 4 94315 Straubing Alemania

Bosch Building Technologies

ASA Customer Service

EVI Audio GmbH
Sachsenring 60
94315 Straubing
Deutschland

© Bosch Building Technologies

Sujeto a erratas, errores y cambios. Nuestros términos y condiciones generales se aplican junto con los términos y condiciones para reparaciones e intercambios.

Visite nuestra página web para consultar la versión más reciente de las políticas de servicio.

[boschsecurity.com](https://www.boschsecurity.com)