



# **RMA**

---

## **Bienvenido al proceso de RMA de Garnet Technology**

A continuación encontrará una guía práctica de como ingresar un RMA (Return of Material Authorization), que le servirá para llevar un control de la devolución de mercadería para reparaciones.

Este proceso le brindará la posibilidad de realizar un seguimiento de la mercadería entregada para su reparación.

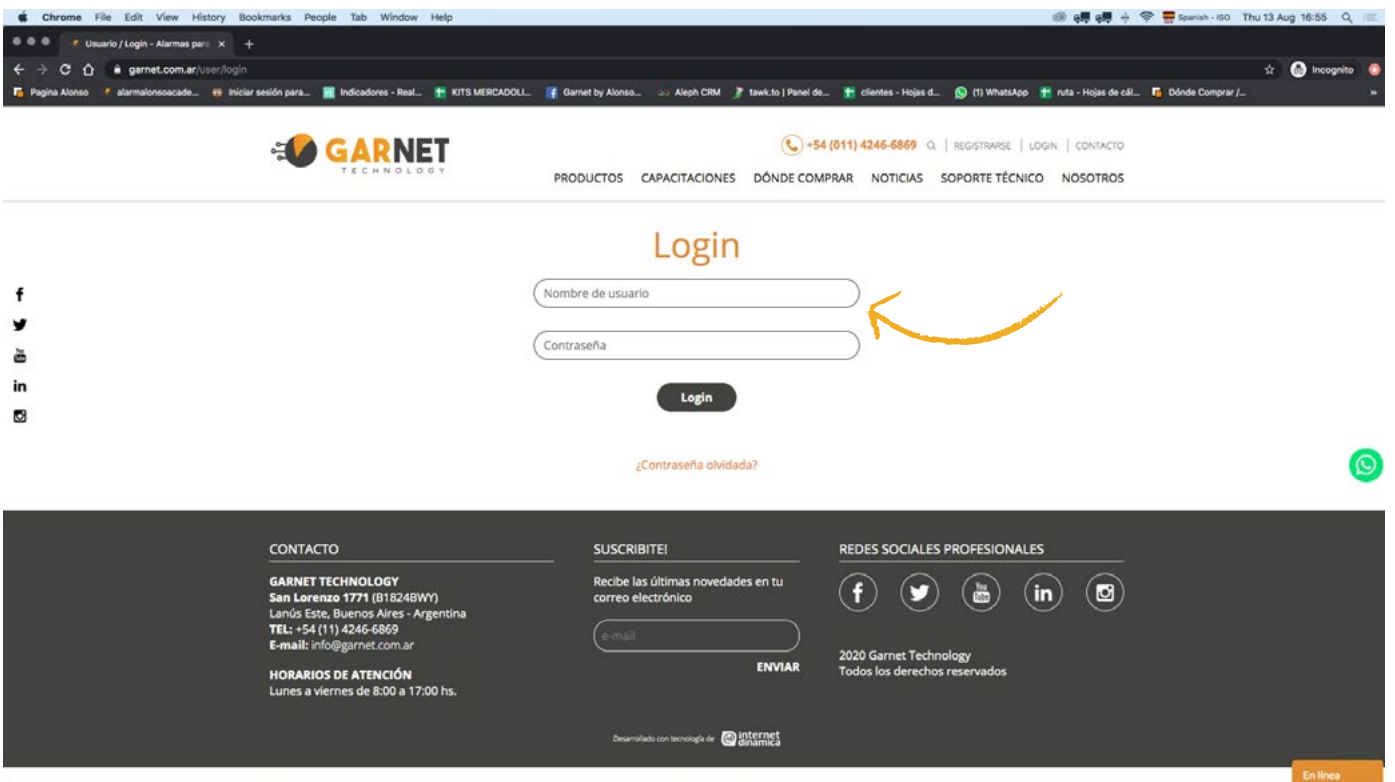
De este modo se consigue un procesamiento más rápido y sin errores de las devoluciones. Es importante que el número de RMA aparezca bien visible en el embalaje para poder separar mejor la devolución durante la recepción de mercaderías.

# RMA Y POLÍTICA DE GARANTÍA

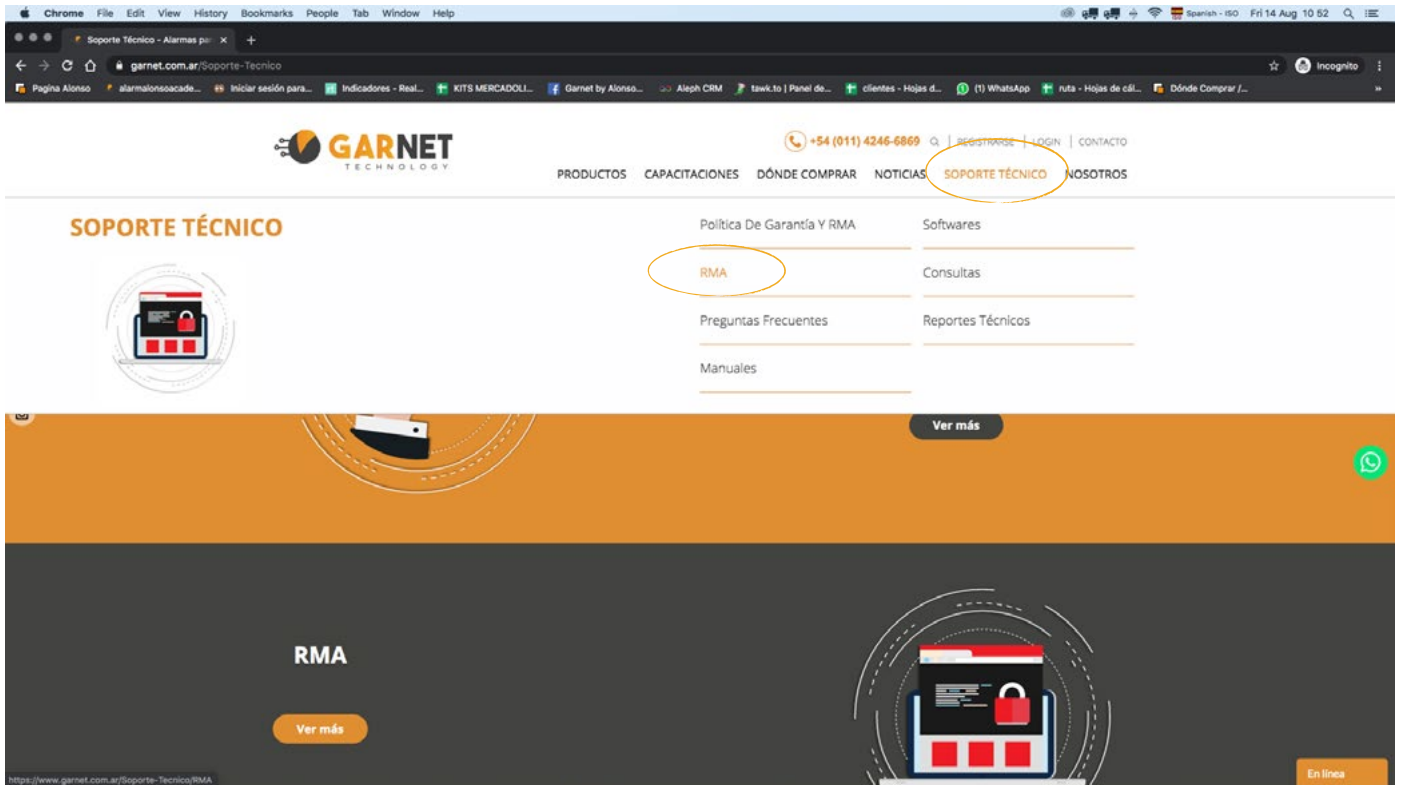
Simplemente deberá ingresar a [www.garnet.com.ar](http://www.garnet.com.ar)  
Hacer click en **LOGIN** y luego introducir su usuario y contraseña.



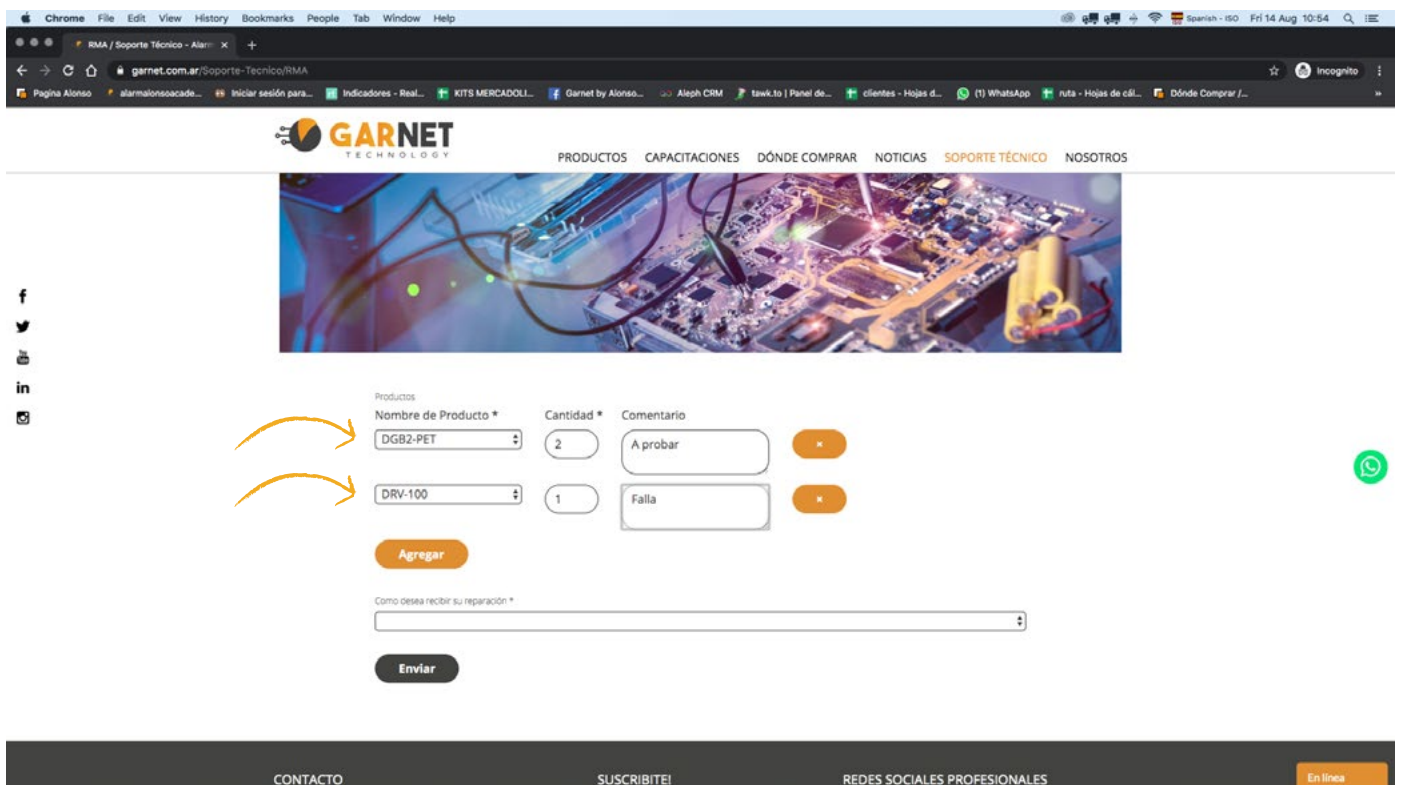
Si no recuerda su contraseña seleccione:  
"¿Contraseña olvidada?".



Una vez logueado ingrese a la solapa Soporte Técnico y seleccione la opción RMA, una vez adentro elija la opción PRODUCTO



Ingrese las cantidades y si desea dejar un comentario puede hacerlo. Si posee más de un producto para enviar seleccione agregar y el sistema automáticamente agregara una línea más para completar con otro producto.



Por ultimo seleccione como desea recibir su reparación y presione Enviar.

A continuación recibirá un e-mail con el detalle de los productos ingresados y un número de RMA, el cual deberá colocar de manera visible en el embalaje de la mercadería y servirá para darle seguimiento al proceso.

Al ingresar la mercadería en fábrica recibirá una notificación via e-mail confirmando la recepción del material. Asimismo, al finalizar la reparación, el sistema generará un nuevo e-mail comunicándole el fin del proceso RMA. Luego se pondrán en contacto con usted para coordinar el envío.

El plazo aproximado desde que ingresa la mercadería a fábrica será de 10 días. Para realizar consultas o seguimiento del envío debe ponerse en contacto con el Departamento de soporte técnico a [soportetec@garnet.com.ar](mailto:soportetec@garnet.com.ar)

## Anexo

Todos los productos de Alonso Hnos. Sirenas S.A. (Garnet Technology) se dividirán en 2 grupos: Grupo "A" y Grupo "B"

<b>GRUPO A</b> (No será reparado luego del periodo de garantía pudiéndose adquirir repuesto de recambio según lista de reparaciones)	<b>GRUPO B</b> (Podrá ser reparado luego del período de garantía con costo para el cliente)
SIRENAS	PLACAS DE PANEL / CONTROL DE ACCESOS
DETECTORES CABLEADOS	TECLADOS (Serán reparados solo los teclados con fecha de fabricación del año 2010 en adelante)
FUENTES DE ALIMENTACIÓN	COMUNICADORES
CONTROLES REMOTOS (Transmisores)	RECEPTORES RX-100 / RX-W
EXPANSOR DE ZONAS	DETECTORES INALÁMBRICOS
LECTORAS	DETECTOR IR-1000D
	PGM-W
	BL-300 / B-LINK

## Lista de Precios de Reparaciones y Repuestos

Solicitar a su representante de ventas