



**“Condiciones generales del servicio de  
garantía y *reparación de productos*  
Teldat”**

## **Declaración de confidencialidad y protección de datos RGPD**

*La presente documentación es propiedad de Teldat, tiene carácter confidencial y no podrá ser parcial o totalmente reproducida ni sufrir ningún tipo de tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o medio (electrónico, mecánico, fotocopia, etc..). Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y por escrito de Teldat, titular del Copyright.*

*Cualquier dato, intercambiado, cedido u obtenido por las partes como consecuencia del presente proyecto, podrá ser utilizado, única y exclusivamente, para dicho fin, no pudiendo entregarse o cederse los datos obtenidos a terceros (salvo el tratamiento o acceso por aquellos terceros relacionados con la recepción/provisión del Servicio o aquellos casos en los que legalmente la parte viniera obligada, sirviendo en dicho caso esta cláusula como consentimiento expreso a tales efectos), ni siquiera a los meros efectos de su conservación.*

*Ambas partes deberán adoptar las medidas legalmente exigidas de seguridad para garantizar la seguridad de los datos, así como para proteger la integridad de los mismos de los posibles riesgos existentes sea cual sea su naturaleza.*

*El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.*

## ÍNDICE

1.	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
2.	<b>PRODUCTO EN GARANTÍA.</b> .....	6
2.1.	<b>CONDICIONES GENERALES</b> .....	6
2.2.	<b>DEFECTOS NO CUBIERTOS POR LA GARANTÍA</b> .....	6
2.3.	<b>PRODUCTOS MANIPULADOS</b> .....	8
2.3.1.	<i>Objetivo:</i> .....	8
2.3.2.	<i>Alcance:</i> .....	8
2.3.3.	<i>Definiciones:</i> .....	8
2.3.4.	<i>Política:</i> .....	8
2.3.5.	<i>Consecuencias políticas:</i> .....	8
2.4.	<b>PRODUCTOS DEL MERCADO SECUNDARIO</b> .....	9
2.4.1.	<i>Alcance:</i> .....	9
2.4.2.	<i>Definiciones:</i> .....	9
2.4.3.	<i>Política</i> .....	9
2.4.4.	<i>Implicaciones de política</i> .....	9
2.5.	<b>PRODUCTOS NO ORIGINALES</b> .....	10
2.5.1.	<i>Objetivo:</i> .....	10
2.5.2.	<i>Alcance:</i> .....	10
2.5.3.	<i>Definiciones:</i> .....	10
2.5.4.	<i>Política:</i> .....	10
2.5.5.	<b>Consecuencias Políticas:</b> .....	11
2.6.	<b>PRODUCTOS ROBADOS</b> .....	12
2.6.1.	<i>Objetivo:</i> .....	12
2.6.2.	<i>Alcance:</i> .....	12
2.6.3.	<i>Definiciones:</i> .....	12
2.6.4.	<i>Política:</i> .....	12
2.6.5.	<i>Consecuencias políticas:</i> .....	12
3.	<b>PRODUCTO FUERA DE GARANTÍA</b> .....	13
3.1.	<b>GENERALIDADES</b> .....	13
3.2.	<b>CONDICIONES GENERALES DE REPARACIÓN.</b> .....	13

3.3.	<b>EXCLUSIONES</b> .....	13
4.	<b>GENERALIDADES. REPARACIÓN Y GARANTÍA. RMA</b> .....	14
4.1.	<b>SERVICIO DE REPARACIÓN:</b> .....	14
4.2.	<b>FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE REPARACIÓN:</b> .....	14
4.2.1.	<i>Reparación en Garantía:</i> .....	14
4.2.2.	<i>Reparación a precio:</i> .....	14
4.2.3.	<i>Portes.</i> .....	15
	<i>Los portes de envío para productos fuera de garantía correrán todos a cargo del cliente. Direcciones de envío.</i> .....	15
5.	<b>PRODUCTO IRREPARABLE</b> .....	17
5.1.	<b>PRODUCTO EN GARANTÍA</b> .....	17
5.2.	<b>PRODUCTO FUERA DE GARANTÍA</b> .....	17
6.	<b>PROCEDIMIENTO DE UN RMA</b> .....	18
6.1.	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTOS TELDAT</b> .....	18
6.2.	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTOS TELDAT LATAM</b> .....	22
7.	<b>RESPONSABLES</b> .....	32
7.1.	<b>RESPONSABILIDADES TELDAT</b> .....	32
7.2.	<b>RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE</b> .....	32
7.3.	<b>ZONAS DE ACTUACIÓN</b> .....	32

## 1. Introducción

Este documento describe el servicio genérico de reparaciones y garantías que ha elaborado Teldat.

Teldat, dedicada a ofrecer productos y servicios de valor añadido basados en los diferentes escenarios de comunicaciones, dispone dentro de su portfolio de todos los elementos necesarios para satisfacer los requisitos de un proyecto como el que cubre la presente propuesta.

Teldat y Teldat México son los únicos talleres oficiales con equipamiento certificado y homologado para la reparación de productos Teldat. En Europa, Asia, África y Australia es Teldat y para el continente americano es Teldat México. Son los únicos con grandes conocimientos en toda la gama de productos Teldat, ofreciendo una garantía de 6 meses en cada reparación. A su vez son los únicos que puede reparar el producto estando en garantía sin perderla.

## 2. Producto en garantía.

### 2.1. Condiciones generales

Sujeto a los términos que aquí se enumeran, **los productos nuevos de Teldat tienen una garantía limitada cuya duración depende de las condiciones comerciales de venta del producto y de la geografía dónde se realice la venta y siempre a contar desde la fecha del albarán**, de repuestos y mano de obra.

A su vez, los **productos reparados Teldat tienen una garantía limitada de seis (6) meses, a contar desde la fecha del albarán**, de repuestos y mano de obra. Esto le garantiza al Cliente que sus productos Teldat estarán libres de defectos bajo condiciones de uso normal durante la vigencia establecida en las condiciones generales de venta del producto o por seis (6) meses, dependiendo de si son nuevos o reparados, después de la fecha de envío.

Los productos de Teldat que estén sujetos a algún tipo de contrato de mantenimiento o extensión de la garantía serán considerados en garantía o fuera de garantía según la vigencia que marque el contrato al que estén suscritos.

**DOA (Averiado a la llegada)** En general, el límite de DOA es de 30 días después de la entrega al cliente final. Los dispositivos que fallen durante este período serán reemplazados sin cargo. Una vez detectada la avería, deberá ponerse en contacto con su comercial, quien abrirá los procesos internos para su sustitución.

El desprendimiento de los sellos de identificación anulará esta garantía.

Quedaran exentos de garantía:

- Productos manipulados (Apartado 2.2)
- Productos pertenecientes al mercado secundario (Apartado 2.3)
- Productos no originales (Apartado 2.4)
- Productos robados (Apartado 2.5)

### 2.2. Defectos no cubiertos por la garantía

- Los defectos o daños causados por mantenimiento ordinario.
- Los defectos por uso y desgaste normal.
- Cables y cubiertas de plástico.
- Los defectos causados por uso inapropiado.
- Los defectos causados por daños por accidente, negligencia, mal uso, abuso o instalación incorrecta.
- Los defectos causados por reparación sin autorización o fuera del taller oficial, alteraciones o modificaciones no realizadas en Teldat.
- Los defectos causados por falta, cambios o subidas de tensión.
- Los defectos causados por condiciones de temperaturas anormales y/o control de humedad.

- Los defectos causados por vandalismo, negligencia en el tránsito o en el manejo, agentes de la naturaleza como terremotos, desastres naturales, inundaciones, etc.
- Los defectos causados por cualquier otro acto o causa fuera del control razonable de un producto Teldat

## 2.3. **Productos Manipulados**

Al adquirir un producto TELDAT usted tiene la garantía de que se han incorporado productos y software originales que no han sido destruidos ni robados siguiendo los estándares de calidad de TELDAT para garantizar el mejor funcionamiento de los productos dentro del entorno para el que se han diseñado. Esta política está sujeta a cambios en cualquier momento y sin previo aviso.

### 2.3.1. **Objetivo:**

Esta política establece la nulidad de la garantía para cualquier producto manipulado.

### 2.3.2. **Alcance:**

Esta política se aplica a nivel mundial.

### 2.3.3. **Definiciones:**

- **"Producto(s) Manipulado(s)"** se refiere a los productos de Teldat que han sido determinados como "manipulados", incluyendo, accidentes o causas naturales (como terremotos, huracanes, incendios, inundación u otra exposición a condiciones ambientales adversas) o debido a cualquier acto u omisión negligente o intencionada o ilegal de actuar (incluidos los actos de terrorismo y / o el o la exposición a sustancias nocivas, condiciones o materiales).
- **"Producto(s) Manipulado(s)"** también puede significar aquellos productos que han sido identificados como "manipulados" por un cliente o por un distribuidor.
- **"Producto(s) Manipulado(s)"** aquellos productos, que una vez llegan a reparar a Teldat, aquí se identifican como manipulados o sometidos a esfuerzos de rehabilitación.

### 2.3.4. **Política:**

1. Teldat no ofrece ningún tipo de soporte de garantía por los productos manipulados.
2. Ninguna de las ofertas de servicios de Teldat se aplica a los productos manipulados.
3. Teldat no ofrece servicios, para productos manipulados. Por lo tanto, las secciones 1 y 2 anteriores se aplican también a la manipulación de productos que hayan sido sometidos a esfuerzos de rehabilitación.
4. Teldat no repara productos manipulados.

### 2.3.5. **Consecuencias políticas:**

1. Quedará fuera de garantía cualquier producto manipulado.
2. Teldat no asume obligación o responsabilidad alguna en los productos manipulados.
3. Si el cliente recibe un producto de reemplazo de Teldat y luego retorna un producto manipulado a Teldat, Teldat se reserva el derecho de facturar al cliente el precio de lista vigente en ese momento para un producto Teldat, y puede tomar otras medidas, incluyendo, la terminación del contrato de soporte del cliente o el ejercicio de otras acciones disponibles.
4. Teldat promueve la eliminación de todas y todos los productos manipulados de redes de clientes con el fin de eliminar o reducir los riesgos asociados con el mantenimiento de tales productos.



## 2.4. Productos del Mercado Secundario

Al adquirir un producto TELDAT usted tiene garantía de que se han incorporado productos y software originales que no han sido destruidos ni robados siguiendo los estándares de calidad de TELDAT para garantizar el mejor funcionamiento de los productos dentro del entorno para el que se han diseñado. Esta política está sujeta a cambios en cualquier momento y sin previo aviso.

### 2.4.1. Alcance:

Esta política establece la nulidad de la garantía para cualquier producto del mercado secundario y se aplica a nivel mundial.

### 2.4.2. Definiciones:

- **"Producto Mercado Secundario"** se refiere a productos nuevos o usados Teldat obtenidos de fuentes y / o vendidos fuera de los canales autorizados de Teldat.
- **"Red Canal Autorizado"** incluye:
  1. Ventas de productos Teldat directamente a usuarios finales;
  2. Ventas de productos Teldat por Partners autorizados en diferentes países.
  3. Ventas de productos Teldat por Operadores autorizados.
  4. "Usuario final" significa la entidad identificada por la parte que realiza el pedido de compra aplicable a Teldat como el usuario final del producto Teldat en cuestión.

### 2.4.3. Política

1. Garantías. Teldat no proporciona ningún tipo de soporte de garantía a los productos del mercado secundario.
2. Ninguna de las ofertas de servicios de Teldat se aplica a los productos del mercado secundario.
3. Todas y todos los contratos de servicios y garantías relacionadas con los productos del mercado secundario serán cancelados. Teldat podrá rescindir inmediatamente todos los servicios y soporte de garantía para estos productos y puede tomar otras acciones disponibles.
4. Las secciones 1 y 2 anteriores son igualmente aplicables a los productos del mercado secundario que han sido sometidos a algún tipo de esfuerzos de rehabilitación o modificación.
5. Teldat no aceptará productos del mercado secundario como parte del proceso de "RMA".

### 2.4.4. Implicaciones de política

1. Quedará fuera de garantía cualquier producto del mercado secundario.
2. Teldat no asume obligación o responsabilidad alguna en los productos del mercado secundario.
3. Si el cliente recibe un producto de reemplazo de Teldat y luego retorna un producto perteneciente al mercado secundario a Teldat, Teldat se reserva el derecho de facturar al cliente el precio de lista vigente en ese momento para un producto Teldat, y puede tomar otras medidas, incluyendo, la terminación del contrato de soporte del cliente o el ejercicio de otras acciones disponibles.
4. Los clientes deberían suprimir todos los productos del mercado secundario inmediatamente de sus redes, una vez se determinen como tales.
5. Teldat recomienda a los clientes, comprobar el origen y la calidad de los productos que compran, con el fin de reducir los riesgos asociados al uso de estos productos de mercado secundario en sus redes, es decir, de origen desconocido que puede significar calidad desconocida y por lo tanto los riesgos desconocidos.

## 2.5. Productos no originales

Al adquirir un producto TELDAT usted tiene garantía de que se han incorporado productos y software originales que no han sido destruidos ni robados siguiendo los estándares de calidad de TELDAT para garantizar el mejor funcionamiento de los productos dentro del entorno para el que se han diseñado. Esta política está sujeta a cambios en cualquier momento y sin previo aviso.

### 2.5.1. Objetivo:

Esta política establece la nulidad de cualquier garantía para un producto no original. Esta política tiene como objetivo apoyar y ser coherente con otras políticas existentes de Teldat, tales como las relativas a marcas comerciales, derechos de autor y licencias de software.

### 2.5.2. Alcance:

Esta política se aplica a nivel mundial.

### 2.5.3. Definiciones:

- “Un producto será No original”, cualquier producto de Teldat que:
  - Al que se le ha colocado la marca sin el consentimiento de Teldat o viola las políticas de marcado de Teldat.
  - No procede de Teldat.

Se produce generalmente, marcando o etiquetando como falsificaciones o imitaciones un producto original de Teldat con la intención de falsificar o imitar un producto original de Teldat y son distribuidos o vendidos como productos autorizados de Teldat, cuando no lo son.

- “Marcas” se refiere a la marca Teldat y otras marcas comerciales, logotipos y marcas de servicios de Teldat y de sus afiliados.

### 2.5.4. Política:

1. Garantías. Teldat no proporciona ningún tipo de soporte de garantía para los productos no originales.
2. Servicios. Teldat no ofrece a la venta ningún tipo de servicios para los productos no originales. Ninguna de las ofertas de servicios de Teldat (como se indica en cualquiera de las listas de precios de Teldat) se aplicará a los **Productos No Originales**.
3. Todos los contratos de servicios y garantías relativos a los productos no originales serán canceladas. Al descubrirse cualquiera de los Productos No Originales de Teldat, Teldat podrá rescindir inmediatamente cualquier servicio asociado y/o soporte de garantía para dicho producto no original, y buscar otras vías legales.
4. Teldat no autoriza a un tercero a renovar ni relicenciar **Productos No Originales**. Por lo tanto, las secciones 1 y 2 anteriores son igualmente aplicables a los productos no originales que hayan sido sometidos a algún tipo de rehabilitación o modificación.
5. Teldat no acepta los productos no originales como parte de una RMA

### 2.5.5. **Consecuencias Políticas:**

1. Quedará fuera de garantía cualquier producto no original.
2. Teldat no asume obligación o responsabilidad alguna, en los productos no originales.
3. Si el cliente recibe un producto de reemplazo de Teldat y luego retorna un producto no original a Teldat, Teldat se reserva el derecho de facturar al cliente el precio de lista vigente en ese momento para un producto Teldat genuino, y puede tomar otras medidas, incluyendo, la terminación del contrato de soporte del cliente o el ejercicio de otras acciones disponibles.
4. Teldat promueve la eliminación de todas y todos los productos no originales de redes de clientes con el fin de eliminar o reducir los riesgos asociados con el mantenimiento de tales productos.

## 2.6. **Productos Robados**

Al adquirir un producto TELDAT usted tiene garantía de que se han incorporado productos y software originales que no han sido destruidos ni robados siguiendo los estándares de calidad de TELDAT para garantizar el mejor funcionamiento de los productos dentro del entorno para el que se han diseñado. Esta política está sujeta a cambios en cualquier momento y sin previo aviso.

### 2.6.1. **Objetivo:**

Esta política establece la nulidad de la garantía para cualquier producto robado.

### 2.6.2. **Alcance:**

Esta política se aplica a nivel mundial.

### 2.6.3. **Definiciones:**

**"Producto robado"**: todo producto Teldat que un cliente ha comunicado a las autoridades legales apropiadas como robado y lo mismo ha notificado a Teldat. Teldat podrá solicitar la verificación de la información de los clientes o de las autoridades policiales en cuanto a la situación de cada tema.

### 2.6.4. **Política:**

1. Garantías. Teldat no proporciona ningún tipo de soporte de garantía por los productos robados.
2. Ninguna de las ofertas de servicios de Teldat se aplica a los productos robados.
3. Todas y todos los contratos de servicios y garantías relacionadas con los productos robados serán canceladas. Tras el descubrimiento de Teldat y verificación de productos como robados, Teldat podrá rescindir inmediatamente todos los servicios y soporte de garantía para estos productos robados, y puede tomar otras acciones disponibles.
4. Las secciones 1 y 2 anteriores son igualmente aplicables a los productos robados que han sido sometidos a algún tipo de esfuerzos de rehabilitación.
5. Teldat no aceptará productos robados como parte del proceso de "RMA".

### 2.6.5. **Consecuencias políticas:**

1. Quedará fuera de garantía cualquier producto robado.
2. Teldat no asume obligación o responsabilidad alguna en los productos robados.
3. Si el cliente recibe un producto de reemplazo de Teldat y luego retorna un producto robado a Teldat, Teldat se reserva el derecho de facturar al cliente el precio de lista vigente en ese momento para un producto Teldat, y puede tomar otras medidas, incluyendo, la terminación del contrato de soporte del cliente o el ejercicio de otras acciones disponibles.
4. Los clientes deberían suprimir todos los productos robados inmediatamente de sus redes, una vez se determinen como tales.

## **3. Producto fuera de garantía**

### **3.1. Generalidades**

Sujeto a los términos que aquí se enumeran, los productos Teldat se consideran que están fuera de garantía cuando ha transcurrido más tiempo del establecido como periodo básico de garantía en las condiciones generales de venta del producto en el territorio geográfico de compra del cliente, a contar desde la fecha del albarán de venta. A su vez, los productos Teldat reparados, se consideran fuera de garantía una vez superados los seis (6) meses, a contar desde la fecha del albarán de reparación. Estarán también excluidos de la garantía los equipos reparados que hayan superado el año desde su venta y los que hayan sido reparados hace menos de seis meses, siendo la avería distinta o no relacionada con la anterior o anteriores.

Los productos de Teldat que estén sujetos a algún tipo de contrato de mantenimiento o extensión de la garantía serán considerados fuera de garantía si la vigencia del contrato ha caducado.

### **3.2. Condiciones generales de reparación.**

Si los productos fuera de garantía se declaran defectuosos, se debe generar una RMA en la página [www.teldat.com](http://www.teldat.com), proceso descrito en el Apartado 6.

El proceso para la reparación está indicado el Apartado 4.

Si el periodo de garantía ha vencido o la problemática que ha aparecido está excluida de la garantía cargaremos una tarifa por la reparación del producto.

Si determinamos un defecto en el producto incluido en el apartado 3.2, le enviaremos un presupuesto por separado. Por el diagnóstico y la manipulación se le podrá incluir una tarifa plana de manipulación. Si llevamos a cabo la reparación, no tendremos en cuenta la tarifa plana de manipulación.

Si envía un dispositivo aparentemente defectuoso para reparar y no somos capaces de detectar ningún fallo, le cobraremos una tarifa plana de manipulación según la tarifa vigente, en vez de la tarifa de reparación.

Si el dispositivo afectado tiene una fuente de alimentación externa, ésta necesariamente debe incluirse en el envío de devolución!

### **3.3. Exclusiones**

Cualquier reemplazo o reparación de producto continuará garantizado seis (6) meses desde la fecha retorno del RMA. Todos los productos devueltos a Teldat deben llegar con un embalaje que asegure el nivel de protección contra daños y descargas eléctricas con que se contaba al enviar los mismos.

Teldat no reparará los siguientes productos:

- Productos manipulados (Apartado 2.2)
- Productos pertenecientes al mercado secundario (Apartado 2.3)
- Productos no originales (Apartado 2.4)
- Productos robados (Apartado 2.5)

## 4. Generalidades. Reparación y garantía. RMA

### 4.1. Servicio de reparación:

Teldat garantiza la reparación, incluyendo piezas y mano de obra, de toda la gama de productos **Teldat** y no clasificados como irreparables, en un plazo medio no superior a 15 días laborables contados desde la recepción del producto hasta la fecha de disponibilidad para la entrega al cliente (fecha de albarán de entrega).

### 4.2. Funcionamiento del Servicio de reparación:

Cuando el cliente tenga uno, o varios productos para su reparación, creará un RMA (Descrito en el Apartado 6). Dicho RMA es válido para uno o varios productos, siendo necesario poner los números de serie de todos los productos que se van a enviar. Para crear un RMA se utilizará el procedimiento del Apartado 6. Una vez hecho esto, se procederá a incluir el RMA en su producto o productos correspondientes y serán enviados a Teldat.

Una vez recibido en Teldat se comprueba si el producto está en garantía (Condiciones descritas en el Apartado 2) o fuera de garantía (Condiciones descritas en el Apartado 3). Pudiendo ser una reparación en Garantía o Reparación a precio.

#### 4.2.1. Reparación en Garantía:

- Si el producto estuviera en garantía se procede a su reparación en un plazo medio no superior a 15 días laborables contados desde la recepción del producto hasta la fecha de disponibilidad para la entrega al cliente (fecha de albarán de entrega).

#### 4.2.2. Reparación a precio:

- Si el producto **no estuviera en garantía** (ver Apartado 3) se procederá al envío de una oferta a la dirección de correo electrónico que el cliente haya rellenado al crear el RMA. Aplicándose las tarifas de reparación que tengan vigencia en el momento de la reparación. **Una vez aceptada la oferta por parte del cliente** se procederá a la reparación en un plazo medio no superior a 15 días laborables contados desde la recepción de la aceptación de la oferta hasta la fecha de disponibilidad para la entrega al cliente (fecha de albarán de entrega).

Cuando el producto esté reparado se devolverá a la dirección que el cliente haya rellenado al crear el RMA o se avisará mediante correo electrónico para que el cliente proceda a su recogida.

#### 4.2.3. Portes.

***Los portes de envío para productos en garantía serán de la siguiente manera:***

- El cliente siempre enviará bajo Incoterm DAP (“**Delivered At Place**”, según la Cámara de Comercio Internacional en la revisión de Incoterms 2010).
- Teldat siempre devolverá bajo Incoterm DAP (“**Delivered At Place**”, según la Cámara de Comercio Internacional en la revisión de Incoterms 2010).

***Los portes de envío para productos fuera de garantía correrán todos a cargo del cliente.***

**Direcciones de envío.**

Las direcciones de envío de las mercancías a los centros de reparación homologados por Teldat son:

- Para clientes en Europa, Asia, África y Australia:

***Teldat S.A.***

***C/. Isaac Newton nº 10***

***28760 Tres Cantos***

***Madrid***

***España***

- Para clientes en América del Norte y América del Sur:

***Teldat México, S.A de C.V***

***Viaducto Miguel Alemán 259 Despacho 302***

***Colonia Roma Sur***

***Delg Cuauhtémoc***

***CP 06760 Ciudad de México***



## 5. Producto irreparable

Producto irreparable es el estado de un equipo que define la imposibilidad o idoneidad de ser reparado. Se definen 2 causas por las que un equipo es declarado irreparable:

- Producto cuyo fallo (aleatorio o no) no sea posible corregir.
- Producto cuyo coste de reparación exceda a un producto nuevo de las mismas características.

### 5.1. *Producto en garantía*

Si el producto está en garantía y es declarado como irreparable se tomará una de las siguientes medidas:

- Envío de un producto nuevo o reacondicionado del mismo modelo, con garantía de seis (6) meses.
- Si el producto estuviera fuera de catálogo se enviaría un producto de las mismas o superiores características con una garantía de seis (6) meses.

### 5.2. *Producto fuera de garantía*

Si el producto estuviera fuera de garantía y es declarado como irreparable, se le mandará un correo al cliente (a la dirección de correo indicada al crear el RMA) explicando el motivo por el cual se considera el producto como irreparable y dándole a elegir lo que quiere hacer el cliente con el equipo:

1. Recoger el equipo, aplicando los costes de los portes descritos en el apartado 4.2.3.
2. Dejar el equipo en Teldat para su desguace.

Si en el plazo de 30 días laborables después del envío del correo no se ha recibido ninguna indicación del cliente, Teldat se reserva el derecho de desguazar el equipo.

En cualquiera de los casos anteriores, no se cobran gastos adicionales al porte (según apartado 4.2.3).

## 6. Procedimiento de un RMA

El RMA es el procedimiento mediante el cual se garantiza el control de su mercancía y agiliza la respuesta de nuestro Servicio Técnico en:

- Envío de productos a nuestras instalaciones para su reparación
- Seguimiento del estado de las reparaciones y/o garantías

A continuación le detallamos como proceder la tramitación de dicho RMA.

Para entrar a este servicio acceda a través de su navegador Web a la dirección <http://www.teldat.com> y seleccione a continuación Soporte y RMA, accediendo a la siguiente pantalla:

The screenshot displays the Teldat website's technical support services page. At the top, the Teldat logo and 'Servicios de Soporte Técnico' are visible, along with a user access link. A navigation bar contains links for 'CGS', 'RMA', 'Manuales de Usuario', 'Actualizaciones SW/FW', 'Plataforma de Gestión', and 'Contacto de Soporte'. The 'RMA' link is active. A sidebar on the left lists 'Soporte' categories: 'Descargas', 'Soporte Técnico - CGS', and 'RMA', with 'RMA' selected. The main content area is titled 'RMA-Reparación de Productos' and includes a brief explanation of RMA, a list of tasks it facilitates (sending equipment for repair, returning products, and tracking repairs), and buttons for accessing the service based on the equipment brand: 'Productos Teldat', 'Productos Bintec-Elmeg', and 'Productos Teldat LATAM'. The footer contains a map, legal notices, and copyright information for 2019.

### 6.1. Procedimiento Productos Teldat

En caso de no tener las claves de acceso, siga las instrucciones de registro indicadas por pantalla y rellene el formulario a tal efecto que se muestra a continuación:

**Servicios de Soporte Técnico** Acceso Usuarios 

CGS   RMA   Manuales de Usuario   Actualizaciones SW/FW   Plataforma de Gestión   Contacto de Soporte

**Registro Usuarios**

- Registrarse
- Acceso Usuario
- Contraseña Olvidada

**Registro Usuario en web Teldat** 

Email \*

Contraseña \*  

Confirmar Contraseña \*

Nombre \*

Apellidos \*

Empresa \*

Tipo Usuario \*

Puesto

Departamento

Dirección

Cod.Postal

Ciudad

Provincia/Estado

País \*

Teléfono \*

Comentarios

Idioma \*  Español  English  German

**Protección de Datos \***

He leído y estoy de acuerdo con las Condiciones de Servicio de Teldat, la Política de privacidad de Teldat y con recibir notificaciones de Teldat en formato electrónico.  
 Política de Privacidad y Protección de Datos [\[X\]](#)

Servicios Online Solicitados  CGS (Soporte Técnico Cliente)  RMA-Reparaciones (Solo productos Teldat)

**V Y 2 H M 4**

Teldat le enviará, mediante un correo electrónico, sus claves acceso, para los servicios solicitados.

Una vez obtenidos el usuario/contraseña de cliente haga clic en el enlace **“Productos Teldat”**, la pantalla que le aparecerá, será la siguiente:

**Acceso al sistema**

Usuario:

Contraseña:

  
**Grupo Teldat**

En esta página deberá identificarse con su ID de usuario y contraseña haciendo click a continuación en la opción **“RMA’s”**.

Desde esta pantalla se puede tanto acceder a antiguas solicitudes, como crear nuevas pulsando el botón **“Crear RMA”**.

Al pinchar en **“Crear RMA”** se muestra la siguiente pantalla:

The screenshot displays the 'Crear RMA' web application interface. At the top, there is a header section with the following information: 'Cliente 10000002-INTEGRA-T COMUNICACIONES UNFI', 'Fecha 28.06.2010', and 'Número de RMAs 0'. Below this, there are input fields for 'RMA' and 'Equipo', followed by a 'Consultar' button. To the right, there is a 'Grupo Teldat' logo and buttons for 'Crear RMA' and 'Salir'. The main content area is divided into two sections: 'RMAs pendientes de procesar' and 'RMAs procesados'. Each section contains an 'Export' button and a table with columns for 'Nº RMA', 'Número de equipos', and 'Fecha de solicitud'. The 'RMAs procesados' table also includes a column for 'Introducir pedido'. Both tables have pagination controls at the bottom, showing 'Línea 0 Por 0'.

Por defecto, aparecerá relleno el campo número de cliente, Ud. deberá cumplimentar los siguientes campos:

- Datos remitente: poniendo persona de contacto y mail de quien debe recibir la oferta, en caso de fuera de garantía.
- Facturar a: dirección fiscal donde se debe facturar la reparación.
- Enviar a: dirección de devolución de productos.

Seguidamente debe rellenar los siguientes campos:

- Nº equipo indicado por el cliente: número de serie
- Acción requerida por el cliente: elegir la acción en un menú desplegable (garantías, reparación a precio, etc.)
- Descripción: problema/avería que tiene el producto.

Ud. Puede incluir en la misma RMA, todos los productos que necesite reparar, dando al campo “Añadir línea” tantas veces, como productos quiera enviar a reparar:

The screenshot shows a web browser window displaying the Teldat RMA form. The browser address bar shows the URL: [http://sapprod.teldat.com/sap/bc/webdynpro/sap/2\\_wid\\_actu\\_ofertas?sap-language=ES](http://sapprod.teldat.com/sap/bc/webdynpro/sap/2_wid_actu_ofertas?sap-language=ES). The form is titled "WEB GRUPO TELDAT" and features the Teldat logo in the top right corner. The form is divided into three main sections: "Datos remitente", "Facturar a", and "Enviar a". Each section contains fields for "Cliente", "Dirección", "Código postal", "Población", "Provincia", and "País". The "Datos remitente" section has the following values: Cliente: 10000002 - INTEGRA-T COMUNICACIONES UNF, Dirección: C/ ISAAC NEWTON, 10 P.T.M., Código postal: 28760, Población: TRES CANTOS, Provincia: Madrid, País: España. The "Facturar a" and "Enviar a" sections have identical values. Below these sections is a table with the following columns: "Nº Equipo", "Acción requerida por el cliente", "Descripción", and "Acción real tomada por el almacén". The first row of the table contains the value "47200000" in the first column and "3" in the second column. At the bottom right of the form, there are buttons for "Guardar" and "Volver".

Una vez dado clic en guardar, se generará automáticamente el número de RMA.

Finalmente, por favor, imprima la nueva RMA y envíela junto con el/los productos a la dirección indicada.

**IMPORTANTE: POR FAVOR, NO OLVIDE INCLUIR EL IMPRESO DE RMA JUNTO CON EL/LOS PRODUCTOS.**

En caso de tener alguna duda o problema con la prestación de este servicio por favor, contacte con nuestro equipo de soporte, a través del correo electrónico [support@teldat.com](mailto:support@teldat.com).

Una vez se haya registrado accederá a “Entrada Servicio RMA”, introduciendo su Email y Password correspondientes.

## 6.2. Procedimiento Productos Teldat Latam

Una vez seleccionada la casilla de Productos Teldat Latam, nos redirige a la siguiente pantalla:

The screenshot shows the Teldat website's 'Servicios de Soporte Técnico' page. The header includes the Teldat logo, the page title, and a language selector for 'Acceso Usuarios'. A navigation menu contains links for 'CGS', 'RMA', 'Manuales de Usuario', 'Actualizaciones SW/FW', 'Plataforma de Gestión', and 'Contacto de Soporte'. The main content area is titled 'RMA' and features a sub-section 'RMA - Reparación Productos Teldat LATAM'. This section explains the RMA service for Latin America, provides instructions for creating an RMA, and lists two key points: 'Un RMA por equipo' and 'Creación de RMA'. It also details the 'Reparación estándar' process, including the 15-day warranty period and the instant notification of repair costs. A button labeled 'RMA Productos Teldat LATAM' is prominently displayed. At the bottom, there are links for 'Mapa web', 'Aviso Legal', 'Política de Privacidad', and 'Política de Cookies', along with a copyright notice for 2019.

Si ya se encuentra registrado en la web de Teldat, únicamente deberá proporcionar sus datos, email y contraseña. En caso contrario, se deberá registrar como usuario para los RMA Latam.

Email

Contraseña

[Acceso al Sistema](#)

[Recuperar contraseña](#) [Registrarse](#)

## Registro como usuario RMA-Latam

Para poder crear una RMA de reparación, el cliente deberá rellenar el formulario de registro con sus datos

The screenshot shows a registration form with the following fields:

- Nombre \*
- Apellidos \*
- Email \*
- Password \* (with a strength indicator icon)
- Confirmar Password \*
- Empresa \*
- Departamento
- Cargo
- Teléfono \*
- Dirección
- Cod.Postal
- Población
- Provincia
- País \* (dropdown menu with 'Seleccionar' selected)

Below the form is a CAPTCHA image showing the characters 'v w q j d c'. Below the CAPTCHA is a text input field labeled 'Introduzca el Código de Validación Mos' and a blue 'Enviar' button.

Una vez completado, recibirá un email para que confirme por medio de un link su dirección de correo, entrando directamente en el proceso de creación de RMA.

## Crear nuevo RMA

**Se deberá hacer un RMA por cada equipo averiado.**

Pulsar “Crear Nuevo RMA”, aparecerá la siguiente pantalla, donde deberá incluir el número de serie del equipo averiado:

The screenshot shows the 'RMA Nuevo' form with the following elements:

- Navigation bar: Mis RMAs, Crear Nuevo RMA, MI Cuenta, Ayuda, Salir
- Section: **RMA Nuevo**
- Instruction: Introduzca N° Serie del equipo y pulse "Comprobar S/N"
- Format: Formato: XXX/nnnnn
- Input field: N° Serie \*
- Button: Comprobar S/N (with a green checkmark icon)
- Buttons: Continuar... and Cancelar

Seguidamente el sistema buscará de qué equipo se trata, indicando el estado de la garantía y en caso de no estar cubierto, el precio de reparación.

En este ejemplo el equipo está fuera de garantía:

Mis RMAs   Crear Nuevo RMA   Mi Cuenta   Garantía Teldat   Salir

### RMA Nuevo

Por favor, complete los campos indicados y pulse el botón Continuar.

**Nº Serie \***     
 Equipo: ATLAS150 + KIT RACK 19 ##

**Equipo Fuera de Garantía**  
 Inicio Garantía: 04/05/2011  
 Fin Garantía: 04/05/2012  
 Precio reparación: 190,00EUR

**Persona Contacto \***

**Email Contacto \***

**Dirección Facturación \***

**Centro de Reparación \***  Teldat Mexico  
 Laboratorio Teldat  
 Viaducto Presidente Miguel Alemán 259 Despacho 302, Esquina Insurgentes  
 Colonia Roma Sur  
 Delegación Cuauhtémoc  
 06760 Ciudad de México, D.F.  
 MEXICO

**Comentarios**

Acepto la política de portes y condiciones envío Teldat \*

Los campos marcados con \* son de obligado cumplimiento y no se podrá continuar, si no están debidamente cumplimentados.

El cliente deberá dar al botón de Continuar, proporcionándole el sistema su número de RMA, y saldría la siguiente pantalla:

Mis RMAs   Crear Nuevo RMA   Mi Cuenta   Garantía Teldat   Salir

### Detalles RMA

**#80080**  
 S/N: 106/16161 - ATLAS150 + KIT RACK 19 ##

Registro añadido correctamente

**RMA/Equipo**   Detalles   Dir.Facturación

Estado RMA	<span style="color: orange;">●</span> RMA Creado
Fecha Estimada Reparación	
Comentarios	
Importe Reparación	190,00 EUR
Fichero Pedido Cliente	



***Imprimir RMA y enviar equipo al Centro de Reparación.***

La RMA con su número y toda la información, deberá imprimirse y enviarse en lugar visible, junto con el equipo averiado. La dirección de envío será, la siguiente:

**Teldat México, S.A de C.V**  
Viaducto Presidente Miguel Alemán 259 Despacho 302,  
Esquina Insurgentes Colonia Roma Sur Delegación  
Cuauhtémoc  
  
6760 - Ciudad de  
México, D.F.

***Recepción equipo en Centro de Reparación.***

- a) Garantía - pasa a repararse directamente
- b) Fuera Garantía - queda a la espera de aceptación oferta.

***a) Garantía.***

Si el equipo está en Garantía, en el momento de ser recepcionado por el Centro de reparación, este registra en el sistema la fecha de entrada, fecha que será el inicio del tiempo de reparación (15 días laborables) contados desde la recepción del producto hasta la fecha de disponibilidad para la recogida del equipo por el cliente.

***b) Fuera Garantía.***

Si el equipo está Fuera de Garantía, en el momento de ser recepcionado por el Centro de reparación, se enviará un correo al cliente informando de la posibilidad de aceptar la

oferta por nuestra web, por medio siempre de un pedido. Debe indicar un número de pedido o bien adjuntar el fichero de su pedido.

Mis RMAs   Crear Nuevo RMA   Mi Cuenta   Garantía Teldat   Salir

### Detalles RMA

**#80080**  
S/N: 106/16161 - ATLAS150 + KIT RACK 19 ##

Lista   Condiciones Oferta

RMA/Equipo   Detalles   Dir.Facturación

Estado RMA	Recepcionado en Centro Reparación. Pendiente Aceptación Oferta
Acción *	<input type="radio"/> Enviar comentarios <input checked="" type="radio"/> <b>Aceptar Oferta</b> <input type="radio"/> Rechazar Oferta
Fecha Estimada Reparación	
Comentarios	
Importe Reparación	190,00 EUR
Nº Pedido Cliente	2015/000698
Fichero Pedido Cliente	Seleccionar... Crear Nº Serie <input type="text"/> 29.70 KB   Borrar

Historial RMA

En nuestro ejemplo, al dar al botón “Guardar”, la oferta quedará aceptada. En este momento empezaran a contar los tiempos de reparación, el equipo se reparará en un plazo medio no superior a 15 días laborables, contados desde la aceptación de la oferta en el sistema, hasta la fecha de disponibilidad para la recogida del equipo por el cliente.

## Reparación.

Una vez equipo pasa a reparación, se visualizará esta pantalla:

The screenshot shows the 'Detalles RMA' page for RMA #80080. The status is 'En reparación'. The estimated repair date is 31/12/2015. The repair cost is 190,00 EUR. The client order number is 2015/000698. There is a file upload field for the client order file, with a 'Borrar' button. The 'Historial RMA' section is empty. The page has 'Guardar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.

RMA/Equipo	
Estado RMA	En reparación
Acción *	Enviar comentarios
Fecha Estimada Reparación	31/12/2015
Comentarios	
Importe Reparación	190,00 EUR
Nº Pedido Cliente	2015/000698
Fichero Pedido Cliente	Seleccionar... Crear Nº Serie(3).xls 29.70 KB Borrar

Historial RMA

Guardar Cancelar

## Reparado y preparado para ser retirado por el cliente en Centro de Reparación.

Cuando el equipo este reparado el sistema enviará un correo al cliente, para informarle que puede pasar a retirarlo, cuando estime oportuno.

The screenshot shows the 'Detalles RMA' page for RMA #80080. The status is 'Equipo Reparado. (Pendiente recoger por medios Cliente)'. The estimated repair date is 31/12/2015. The repair cost is 190,00 EUR. The client order number is 2015/000698. There is a file upload field for the client order file, with a 'Borrar' button. The 'Historial RMA' section is empty. The page has 'Guardar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.

RMA/Equipo	
Estado RMA	Equipo Reparado. (Pendiente recoger por medios Cliente)
Acción *	Enviar comentarios
Fecha Estimada Reparación	31/12/2015
Comentarios	
Importe Reparación	190,00 EUR
Nº Pedido Cliente	2015/000698
Fichero Pedido Cliente	Seleccionar... Crear Nº Serie(3).xls 29.70 KB Borrar

Historial RMA

Guardar Cancelar

En el momento que el equipo se haya retirado de nuestros almacenes, aparecerá el siguiente mensaje:

Mis RMAs   Crear Nuevo RMA   Mi Cuenta   Garantía Teldat   Salir

### Detalles RMA

**#80080**  
S/N: 106/16161 - ATLAS150 + KIT RACK 19 ##

[Lista](#)

RMA/Equipo   Detalles   Dir.Facturación

Estado RMA	Entregado Reparado
Fecha Estimada Reparación	31/12/2015
Comentarios	
Importe Reparación	190,00 EUR
Nº Pedido Cliente	2015/000698
Fichero Pedido Cliente	Crear Nº Serie(3).xls

### Historial RMA

Fecha	Estado	Usuario	Comentarios
10/12/2015 10:10:07	Entregado Reparado	Centro Reparaciones	
10/12/2015 10:08:19	Equipo Reparado. (Pendiente recoger por medios Cliente)	Centro Reparaciones	
10/12/2015 10:04:52	En reparación	Cliente	
10/12/2015 10:02:25	Recepcionado en Centro Reparación. Pendiente Aceptación Oferta	Centro Reparaciones	
10/12/2015 09:58:33	RMA Creado	Cliente	

Con esto se daría por cerrado el RMA.

### ***Irreparable por causas no cubiertas por las condiciones generales de garantía Teldat.***

Tras la revisión y hechas las pruebas pertinentes, si el equipo se declara en situación de irreparable por motivos ajenos a Teldat, es decir, sobre tensión, manipulación, etc. dicha reparación no estaría cubierta por la garantía y todos los detalles quedaran reflejados en la web, dentro del RMA correspondiente.

En ese momento el sistema enviará al cliente un comunicado donde se le informa de la situación y se le solicitará, además, que quiere hacer con el equipo irreparable.

Mis RMAs Crear Nuevo RMA Mi Cuenta Garantía Teldat Salir

### Detalles RMA

#80079  
S/N: 106/24584 - ATLAS150 + KIT RACK 19 ##

Lista

RMA/Equipo Detalles Dir.Facturación Irreparable/Sustitución

Estado RMA	Irreparable. Pendiente Respuesta Cliente
Acción *	<input checked="" type="radio"/> Devolver Sin Reparar (Mis Medios) <input type="radio"/> Desguazar Equipo
Fecha Estimada Reparación	31/12/2015
Comentarios	
Importe Reparación	190,00 EUR

Historial RMA

Guardar Cancelar

Si en el plazo de 30 días laborables después del envío del correo no se ha recibido ninguna indicación del cliente, TELDAT S.A., se reserva el derecho de desguazar el equipo.

Si Ud. decide retirar el equipo de nuestros almacenes, una vez retirado, le aparecerá el siguiente mensaje en la web:

Mis RMAs Crear Nuevo RMA Mi Cuenta Garantía Teldat Salir

### Detalles RMA

#80079  
S/N: 106/24584 - ATLAS150 + KIT RACK 19 ##

Lista

RMA/Equipo Detalles Dir.Facturación Irreparable/Sustitución

Estado RMA	Entregado Sin reparar
Devolución del equipo No Reparado	Dejar en centro reparaciones para desguace
Fecha Estimada Reparación	31/12/2015
Comentarios	
Importe Reparación	190,00 EUR
Nº Pedido Cliente	2015/556968
Fichero Pedido Cliente	

Historial RMA

Fecha	Estado	Usuario	Comentarios
10/12/2015 10:22:16	Entregado Sin reparar	Centro Reparaciones	
10/12/2015 10:20:49	Devolver Sin Reparar (Pendiente recoger por medios Cliente)	Cliente	
10/12/2015 10:19:21	Irreparable. Pendiente Respuesta Cliente	Centro Reparaciones	
10/12/2015 10:18:19	En reparación	Cliente	
10/12/2015 10:17:35	Recepcionado en Centro Reparación. Pendiente Aceptación Oferta	Centro Reparaciones	
09/12/2015 12:41:13	RMA Creado	Cliente	fallo aleatorio

Con esto se daría por cerrada la RMA.

### ***Irreparable por causas cubiertas por las condiciones generales de garantía Teldat.***

Tras la revisión y hechas las pruebas pertinentes, si el equipo se declara en situación de irreparable y los daños están cubiertos por la garantía, se le dará al cliente un equipo de sustitución de iguales o parecidas características. Todos los detalles quedaran reflejados en la web, dentro del RMA correspondiente.

En ese momento el sistema enviará un correo al cliente, donde se le informará de la situación, comunicándole que se sustituirá dicho equipo, por otro nuevo de similares características y que está preparado para poder retirarse de nuestros almacenes, cuando estime oportuno.

Mis RMAs | Crear Nuevo RMA | Mi Cuenta | Garantía Teldat | Salir

#### Detalles RMA

#80081  
S/N: 792/34946 - Teldat V: 1xVDSL2/ADSL2+ + 4xGE

Lista

RMA/Equipo | Detalles | Irreparable/Sustitución

Estado RMA	Irreparable Sustituido (Pendiente recoger por medios Cliente)
Acción *	Enviar comentarios
Fecha Estimada Reparación	31/12/2015
Comentarios	

Historial RMA

Guardar | Cancelar

Una vez retirado de nuestros almacenes, aparecerá reflejado así en la web:

Mis RMAs | Crear Nuevo RMA | Mi Cuenta | Garantía Teldat | Salir

#### Detalles RMA

#80081  
S/N: 792/34946 - Teldat V: 1xVDSL2/ADSL2+ + 4xGE

Lista

RMA/Equipo | Detalles | Irreparable/Sustitución

Estado RMA	Entregado Sustituido
Fecha Estimada Reparación	31/12/2015
Comentarios	

Historial RMA

Fecha	Estado	Usuario	Comentarios
10/12/2015 15:56:14	Entregado Sustituido	Centro Reparaciones	
10/12/2015 15:53:41	Irreparable Sustituido (Pendiente recoger por medios Cliente)	Centro Reparaciones	
10/12/2015 15:52:12	En reparación	Centro Reparaciones	
10/12/2015 15:51:42	RMA Creado	Cliente	

Con esto se daría por cerrado el RMA.

En todo momento el cliente recibirá correos informativos de la situación de su RMA y podrá hacer consultas en la web de forma instantánea. Además, en todas y cada una de las pantallas, aparecerá una casilla Historial, donde podrá consultar todos los pasos seguidos con su RMA.

Si tiene alguna duda o problema con este servicio, por favor, póngase en contacto con nuestro equipo de soporte, en la siguiente dirección: [support@teldat.com](mailto:support@teldat.com).

## **7. Responsables**

### ***7.1. Responsabilidades Teldat***

Teldat no se responsabiliza de la cooperación necesaria por parte del Cliente para la realización de cada acción.

Teldat no es responsable de otros acontecimientos adversos y circunstancias imprevistas que impidan la ejecución de la acción, como por ejemplo problemas con la recepción o envíos de la paquetería, fallos en suministro eléctrico, etc.

La petición por parte del Cliente de actuaciones al margen de este servicio, serán motivo de ofertas especiales, realizándose el servicio una vez aprobada la oferta correspondiente.

Teldat no se responsabiliza de los desperfectos que puedan suceder durante la ejecución de cada acción, siempre que no sean responsabilidad de sus técnicos.

### ***Responsabilidades del cliente***

Es responsabilidad del cliente que los datos del RMA sean correctos. Sobre todo los datos referentes a la dirección de envío del equipo, y la dirección de envío del presupuesto.

Es responsabilidad del cliente enviar el producto a Teldat con un embalaje que asegure el nivel de protección contra daños y descargas eléctricas con que se contaba al enviar los mismos.

Es responsabilidad del cliente retirar el equipo a su coste cuando no acepte la oferta de reparación.

### ***Zonas de actuación***

Las intervenciones están limitadas a:

- Europa
- Asia
- África
- Australia
- América del Norte
- México
- América del Sur



**Teldat**  
Parque Tecnológico de Madrid  
Tres Cantos 28760  
(Madrid)  
SPAIN  
C.I.F.:A79354627  
TEL.: +34 918 076 565  
Fax: +34 918 076 529

