

# PROCEDIMIENTO RMA FAMZ

En el caso de Telefonía Libre:

Si el Terminal defectuoso está dentro de los 7 días posteriores a la fecha de compra (o en su defecto menos de 15 minutos de conversación), nos haremos cargo del transporte con el número de RMA que le facilitemos, cambiando el Terminal por uno nuevo siempre y cuando el defectuoso se encuentre en perfecto estado. Posteriormente a los 7 días, el cliente deberá enviarlo directamente al servicio técnico oficial. Puede encontrar a continuación los datos de los diferentes servicios técnicos, según el fabricante:

**Alcatel:** Web: [www.servicio10.es](http://www.servicio10.es). Email: [servicio10@servicio10.es](mailto:servicio10@servicio10.es). Teléfono: 902 120 002

**Huawei:** Email: [mobile.es@huawei.com](mailto:mobile.es@huawei.com). Teléfono: 902 104 862

**Hyundai:** Web: [www.hyundai-mobile.es](http://www.hyundai-mobile.es). Teléfono: 913 292 050

**Infiniton:** Web: [www.infiniton.es](http://www.infiniton.es)

**InnJoo:** Web: [www.tiendainnjoo.es/servicio-doa-rma](http://www.tiendainnjoo.es/servicio-doa-rma)

**Thomson:** Email: [epronicsat@admea.com](mailto:epronicsat@admea.com). Teléfono: 915 089 684

**Woo:** Teléfono: 902 088 043

**Yezz:** Web: [www.celularnet.es/logistica.asp](http://www.celularnet.es/logistica.asp). Email: [reparaciones@celularnet.es](mailto:reparaciones@celularnet.es)

**ZTE:** Email: [gestión.ts.doas@icp.es](mailto:gestión.ts.doas@icp.es)

El cambio del material se realizará en el mismo instante de llegar y será enviado en el próximo pedido del cliente.

En el caso de que el cliente no tenga ningún pedido a realizar, se le enviará en el momento que el cliente quiera, siendo el envío a portes debidos.

Todo RMA resuelto tiene una validez de 3 meses. Si durante ese período el cliente no ha realizado ningún pedido o no ha reclamado el envío de dicho RMA, Accesorios y Telecomunicaciones Famz S.L. cancelará el RMA no pudiendo el cliente reclamar los artículos.

Todo material que se vaya a enviar debe ser autorizada por FAMZ comunicando los siguientes datos con **este mismo documento al Fax 952 577 926 o [rma@famz.com](mailto:rma@famz.com)**:

## Datos a Rellenar por el cliente:

NOMBRE Y CIF o DNI		
EMAIL		
ARTÍCULO	FACTURA	DETALLE DEL PROBLEMA (No se tramitará si no se indica) Descripciones como No Funciona o Roto no válidas

**Datos a Rellenar por Famz:** Fecha RMA:

<b>RMA CONCEDIDO</b>		<b>FORMA DE ENVIO</b>	
----------------------	--	-----------------------	--

Una vez tenga el RMA nos lo envía indicando dicho número en el exterior del paquete. Caduca a los 10 días