



Políticas y Procedimientos RMA Garantías

ELEGIBILIDAD

El RMA de Garantías aplica para aquellos productos que presenten defectos fuera de los plazos de DOA—más de 5 días de facturado el producto para clientes en CABA y GBA, o más de 10 días para clientes en el resto del País—y cuya marca haya delegado su gestión de garantías en PC ARTS.

Inicio del Requerimiento

Para iniciar tu requerimiento de RMA completá el formulario on-line en nuestro sitio web.

En el formulario, además de incluir la información de los productos para RMA, deberás definir una Sucursal de Operación y el método de envío de tus productos para RMA a la Sucursal de Operación.

Al finalizar la carga de datos, te llegará de manera automática un correo con el número de requerimiento. Es importante que conserves este número ya que te servirá para continuar el proceso de RMA Garantías.

Dentro de las 72 horas hábiles de haber completado el formulario, te enviaremos un segundo correo con la aprobación del RMA y número de RMA Garantías, o bien te informaremos si hubiera alguna observación sobre los productos, respecto a la información provista o discrepancias con nuestras políticas de RMA.

↗ Modalidades de Remisión de los productos para RMA Garantías

En forma personal: Acercate personalmente a una de nuestras sucursales con los productos para RMA Garantías, una copia de la factura de compra y los números de RMA Garantías asignados vía correo, en los horarios detallados para cada Sucursal.

[Ver sucursales y horarios al final de este documento](#)

Retiro en el domicilio comercial del cliente: Si sos un cliente de CABA y GBA, podés solicitar el retiro de los productos defectuosos por RMA Garantías previamente aprobados vía correo, detallando en la etiqueta externa de cada bulto el número de Requerimiento que te enviamos por correo (ej. "RMA Requerimiento N° ____").

Importante: PC ARTS no retirará bultos que no detallen el número de requerimiento de RMA DOA.

Envío a una Receptoría de PC ARTS: Si no estás en CABA y GBA, podrás optar por enviar los productos a una de las Sucursales de PC Arts detalladas debajo, o bien entregar los productos en una receptoría de nuestra red de nuestros operadores logísticos más cercana a tu domicilio y localidad. Una vez que nos confirmes vía mail esta opción, te enviaremos las instrucciones que correspondan a cada caso, incluyendo domicilio asignado de entrega, la guía en caso que corresponda, así como las recomendaciones para la correcta preparación y etiquetado de los productos.

Importante: Recibirás un mail con una guía y la dirección de la receptoría mas cercana a tu domicilio para entregar los productos defectuosos



↗ Controles realizados en la recepción de los productos para RMA Garantías

Al recibir tus productos para RMA Garantías realizaremos las siguientes comprobaciones:

- Coincidencia de lo recibido físicamente respecto a lo reportado en el formulario de RMA Garantías
- La integridad de los productos para ser aceptados para el procesamiento de su RMA Garantías

↗ Aceptación de los Productos

No se aceptarán productos con una o más de las siguientes condiciones:

- Productos con daños físicos, como ser roturas, abolladuras, rayaduras, faltantes de botones, golpes, y cualquier otro defecto producto de una mala manipulación del producto.
- Productos con faltantes como ser adaptadores, accesorios, cables, manuales de uso, etc.
- Productos con cintas sobrepuestas, con etiquetas o sellos distintos a los originales.
- Productos con un embalaje distinto al original, el mismo no puede estar dañado, y/o con leyendas o rayas.

En el caso que los productos recibidos cumplan alguna de las condiciones detalladas en este punto, emitiremos un comprobante de recepción, en el que se especificará:

- Número de ingreso de RMA
- Fecha de ingreso del RMA
- Cliente
- Cantidad, código, descripción y número de serie del producto
- Falla de los productos

Importante: Para evitar inconvenientes con tu RMA, te solicitamos revisar la mercadería en el momento de la entrega en tu local, o bien al momento de ser retirada de nuestras sucursales.

↗ Comprobación del Funcionamiento del Producto

En todos los casos se procederá a verificar el No funcionamiento del producto en un tiempo de prueba de 48 horas. Una vez definido el estado, se procederá a:

Si el producto funciona: se devolverá el mismo en las mismas condiciones que ingresó.

Si el producto no funciona: se reemplazará la unidad por una nueva o, en caso que no tengamos stock del producto a reemplazar, lo repondremos con uno similar o superior a tu conformidad y aceptación, o realizaremos una Nota de Crédito al valor de la compra original.



↗ Sucursales PC ARTS

Ubicación	Dirección	Horario	Datos de Contacto
GBA Norte	Av. San Martín 4455 B1602 Florida Oeste, Buenos Aires	Lunes a Viernes 9 a 17 hs.	Tel: (011) 4730 9000, Int. 4 rma.gba-norte@pcarts.com.ar
CABA	Garro 3040 C1243ACB, CABA	Lunes a Viernes 8 a 17 hs.	Tel: (011) 4730 9044 rma.caba@pcarts.com.ar