

2N® Proceso de reparación

Si el producto 2N® no funciona correctamente

- Contacte el soporte técnico de 2N® inscribiéndose en <https://support.2n.cz> (contacte el gerente del área para obtener sus datos de inscripción)
- En el caso de que el fallo del producto 2N no puede resolverse de una forma remota puede bajar y diligenciar la lista de reparación y enviar ésta al soporte técnico via <https://support.2n.cz>.
- El soporte técnico genera el número RMA, basado en la lista de reparación.
- Después de obtener el número RMA, envíe la unidad defectuosa a la siguiente dirección:
2N Telekomunikace

Obchodni 107

25101 Cestlice
Czech Republic

i Para las unidades enviadas desde los países fuera de la Unión Europea les rogamos adjunten una factura proforma, con el fin de facilitar el proceso aduanero. El valor total de la factura proforma no puede superar el monto de 20 EUR.

Para recibir con anticipación el precio estimado de la reparación

- En los casos de reparación fuera de garantía (venta hace más de 2 años, garantía no reconocida en los casos de por ejemplo daño mecánico, oxidación, sobretensión) el precio estimado de la reparación siempre será enviado con anticipación. La reparación se efectúa luego del consentimiento del cliente.
- Si el cliente rechaza la reparación fuera de la garantía por cualquier motivo después de que se haya completado el examen de diagnóstico o si se determina que el equipo no puede repararse, el cliente debe pagar una tarifa de 45 EUR por cada hora de inicio del trabajo requerido para Diagnóstico de cada pieza y el costo de transporte.

Para solicitar la reparación express

- Al recibir las unidades para reparar aquí en 2N®, el cliente recibirá un correo automático conteniendo la lista de unidades defectuosas y la información sobre cómo proceder si la reparación express es requerida.
- Existen 2 tipos de reparación express: dentro de 3 días por un costo adicional de 28 EUR (por unidad) y de 6 días por un costo adicional de 18 EUR (por unidad) independientemente de que si se trata de reparación de garantía o fuera de garantía.
- Si desean tener sus productos reparados express, les rogamos envíen su solicitud al correo rma@2n.cz. Les contactaremos con información adicional.

i Les rogamos tengan en cuenta que para los envíos de los países que no son miembros de la Unión Europea se requiere adicionar una factura proforma que no exceda un monto de 20 EUR.

Para devolver los productos y recibir un crédito


Los productos sólo se pueden devolver con la confirmación de su gerente de cuenta, no más de 6 meses después de su compra. La entrega express es pagada por el cliente.

Luego de recibir la confirmación del gerente de cuenta diligencie la lista de reparación y envíelo vía correo electrónico al departamento de reparación rma@2n.cz

Les rogamos para envíos de países no miembros de la Unión Europea adjunten al correo las facturas de todos los productos que desean devolver. El valor de cada unidad debe ser idéntica al valor de las factura comercial de 2N[®]

El crédito se emite luego de revisar todas las unidades en el departamento de servicio 2N[®]. El crédito tiene que ser confirmado por el comprador y no es válido hasta que la confirmación sea recibida en 2N[®].

Tengan en cuenta que los productos enviados para la reparación ó devolución deben ser enviados junto con documentos correctos, si no 2N[®] tiene el derecho de cobro de un costo adicional por el proceso administrativo.

 Les rogamos tengan en cuenta que para los envíos de los países que no son miembros de la Unión Europea se requiere adicionar una factura proforma que no exceda un monto de 20 EUR.

Para comprar la garantía extendida para los productos 2N[®]

La garantía extendida se puede adquirir dentro del primer año después de la compra del producto 2N[®]

Precios de la garantía extendida:

- Garantía extendida por 1 año: 7% del precio del producto
- Garantía extendida por 2 años: 14% del precio del producto

Para adquirir la garantía extendida contacte nuestro departamento de venta, su gerente de cuenta o el departamento del servicio al cliente. Mencione el número de referencia 760200 - Garantía extendida.