



Proceso de garantía





Estimados clientes,

Nos complace presentarles el nuevo Proceso de Garantía que hemos diseñado y pensado para continuar brindando el excelente servicio por el cual somos reconocidos a nivel internacional.

A partir de la recepción de esta comunicación, para iniciar el Proceso de Garantía, Usted deberá comenzar completando el formulario a través del siguiente link [www.sieraelectronics.com/es/solicitud-de-ticket](http://www.sieraelectronics.com/es/solicitud-de-ticket)

En este portal, se procesará la información recibida, la cual será enviada directamente a nuestro Departamento de Soporte Técnico para dar comienzo al Proceso de Garantía o "RMA" (Return of Material Authorization).

Una vez que se reciba la información cargada por Usted, se le asignará un número de Ticket de "RMA". A partir de ese momento, y luego de generado el registro, los ingenieros de Siera se pondrán en contacto con Usted para procesar la Garantía por intermedio de un correo electrónico, en un tiempo máximo de 48hs hábiles a partir de la generación del Ticket. Le solicitamos que esté atento al e-mail que reciba del ingeniero de Siera debido a que puede solicitarle información adicional, como por ejemplo: imágenes o videos, para efectuar un mejor diagnóstico de lo ocurrido con su equipo.

Una vez analizados y procesados todos los datos, se determinará si aplica acceder a la Garantía.

Si se determina la aplicación de la Garantía, el ingeniero encargado del caso cambiará el estado del Ticket de "En Proceso" a "Pendiente Garantía". A partir de ese cambio de estado, en las siguientes 48 horas hábiles, se le informará la solución más adecuada para el caso planteado, la cual puede ser la aplicación de Nota de Crédito, el envío del repuesto, o el envío del producto de reemplazo igual o equivalente al que posee.

En el caso que se aplique Nota de Crédito, se enviará la misma por correo electrónico, a la dirección que Usted haya cargado en el Ticket.

Para el caso en que se apruebe el envío de repuesto o producto, recibirá avisos por correo electrónico en cada momento que la información sea actualizada hasta que lo reciba. También podrá hacer Usted mismo el seguimiento del envío en el siguiente link [www.sieraelectronics.com/rma/](http://www.sieraelectronics.com/rma/) con los datos de su Ticket.

Una vez finalizado el proceso, se dará por cerrado el caso, pasando el Ticket al estado "Cerrado Garantía".

En caso de determinarse la "NO Aplicación de Garantía" se le informará por correo electrónico y se procederá a cerrar el Ticket correspondiente.

**Desde ya muchas gracias.**