

Fecha:

**RMA N.º C/2024**

El N.º de autorización lo genera automáticamente nuestro almacén

# StageMotion

## 1 Solicitud de RMA

(A cumplimentar por el Cliente / StageMotion)

Empresa / Cliente:  C.I.F. o D.N.I.:

E-mail:  Teléfono:

Nº Factura / Albarán de Compra:  Ref. Producto:

Descripción detallada de la anomalía:

Acción solicitada:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ▶ Abono del material (en plazo de 14 días naturales) | <input type="checkbox"/> ▶ Cesión material urgente por adelantado.   |
| <input type="checkbox"/> ▶ Sustitución del producto en garantía.              | <input type="checkbox"/> ▶ Servicio especial laboratorio, activación.                                      |
| <input type="checkbox"/> ▶ Reparación completa fuera de garantía.             | <input type="checkbox"/> ▶ Integración tapicería reposacabezas RSE.  |
| <input type="checkbox"/> ▶ Actualización de software/firmware.                | <input type="checkbox"/> ▶ Incidencia en el transporte, deterioro o extravío.                              |
| <input type="checkbox"/> ▶ Material recibido incorrecto/incompatible.         | * <input type="checkbox"/> ▶ Se autoriza el envío con retorno. <small>Sólo con autorización de STM</small> |

## 2 Cliente

(A cumplimentar por el Cliente)

Nº de cuenta (sólo en casos de abono):

Firma y Sello de la Empresa:

Enviar a portes pagados a la Dir.:

StageMotion, S.L.  
C/ Los Tejedores, 23  
34004 - Palencia (España)

## 3 Seguimiento y gestión

(A cumplimentar por StageMotion)

Informe y valoración de análisis:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ▶ Información insuficiente para diagnóstico. | <input type="checkbox"/> ▶ Actualización de software/firmware.  |
| <input type="checkbox"/> ▶ El producto funciona correctamente.        | <input type="checkbox"/> ▶ Se ejecuta transacción con cargos.   |
| <input type="checkbox"/> ▶ Se autoriza la transacción sin cargos.     | <input type="checkbox"/> ▶ Anulación de garantía por anomalías. |

Almacén:

Firma

  
Fecha: / /

Técnico:

Firma

  
Fecha: / /

Administración:

Firma

  
Fecha: / /

Almacén:

Firma

  
Fecha: / /

## 1. PROLOGO INICIAL GENERAL DE INCIDENCIAS, GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO

El horario es de lunes a jueves de 08:00-19:00 y viernes de 08:00 a 14:00

El calendario 2024 incorpora las siguientes festividades: 1 y 5 de Enero | 2 de Febrero | 28 y 29 de Marzo | 23 de Abril | 1 de Mayo | 25 y 26 de Julio | 12, 13, 14, 15, 16 y 30 de Agosto | 2 de Septiembre | 11 de Octubre | 1 de Noviembre | 6, 9, 24, 25 y 31 de Diciembre .

Las reclamaciones deben solicitarse por escrito para su constancia, así como, para la agilización de sus trámites, contactando directamente por mail: [info@stagemotion.com](mailto:info@stagemotion.com)

Alternativamente puede ponerse en contacto con nuestro teléfono de central para asuntos de carácter importante-urgente +34 979 113 200

### 1.2 Ley 23/2003, de 10 de julio BOE 11/7/03

La garantía de los productos vendidos por STAGEMOTION S.L. se presta y establece en virtud de lo que dispone la Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la Venta de Bienes de Consumo, marco legal que tiene por objeto facilitar al consumidor distintas opciones para exigir el saneamiento cuando el bien adquirido no sea conforme con el contrato, dándole la opción de exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que ésta resulte imposible o desproporcionada.

### 2. GESTIÓN DE GARANTÍAS, PARA CLIENTE FINAL DIRECTO DE STAGEMOTION S.L.

El primer paso, es cumplimentar y enviar el presente documento RMA a [info@stagemotion.com](mailto:info@stagemotion.com) especificando claramente el motivo de la solicitud. Una vez recibido será valorado por nuestro personal y se le informará del procedimiento que se ha de adoptar para su solicitud.

En algunos casos es posible su solución directa sin generar transportes ni gestiones adicionales. En caso de que nuestro personal evalúe dicha incidencia y considere que debe enviarnos físicamente el producto, ha de adjuntar el documento RMA impreso y la factura de compra. Tenga en cuenta que si el almacén recibe un producto sin información RMA o a portes debidos, no se realizará ninguna acción sobre él hasta recibir el documento.

#### 2.1 Derecho de desistimiento del contrato de compra.

Si usted ha recibido cualquier producto directamente a través de StageMotion S.L. dispone de un máximo de 14 días naturales desde la recepción de su pedido para ejercer su derecho de cancelación del contrato de forma totalmente libre, tanto por anomalías como si el producto no cumple con sus expectativas.

Deberá devolver los productos usados mismo haciéndose cargo de los gastos de envío de la devolución, StageMotion S.L. no realizará recogidas de productos. Obtendrá el reembolso efectivo del producto (no del importe de los gastos de envío si se han disfrutado) siempre que el producto se encuentre en condiciones óptimas.

#### 2.2 No se admitirán devoluciones de productos fuera de plazo;

Sólo en casos excepcionales, excedido este plazo de devolución se aplicará una penalización del 30% del valor del producto y para admitir la devolución se estudiará el estado del producto así como la naturaleza y características especiales de compra descritas en el punto (4). En caso de reembolso según el perfil del cliente:

En la modalidad de "pago por giro bancario" será asignado como crédito para futuras compras, o balanceado como saldo.

En modalidades de "pago aplazado", hasta el pago completo efectivo de la factura de compra, los bienes entregados son propiedad de StageMotion S.L.

Reclamación por mercancía incorrecta, incompleta o que no se corresponda con su descripción, en los cuales se entiende y demuestra un error por parte del almacén o de nuestro personal.

En este caso se evaluará exhaustivamente la incidencia y la resolverá en la mayor brevedad posible, siendo StageMotion S.L. responsable de asumir los gastos de envío resultantes.

#### 2.3 Reclamación de conflicto con el transporte y riesgo del embalaje.

El riesgo de pérdida accidental y los daños o deterioro de los bienes solicitados pasarán a su transferencia a la empresa transportista responsable ante su cliente directo. En los casos que es StageMotion S.L. quien contrata el envío, contamos con un seguro de envío de hasta 1.200€ para las salidas desde la agencia concertada, siempre que estas se informen directamente al transportista (en el momento de recibir el paquete) o dentro de las 24 horas inmediatamente siguientes a StageMotion S.L. por escrito con datos concretos e imágenes del problema.

Para envíos de valor superiores, el cliente puede solicitar a StageMotion S.L. previamente la ampliación de esta cobertura asegurada. Cuando por petición expresa del cliente la incidencia se deriva de un transporte ordenado y contratado directamente por el cliente por medio de su agencia de transporte, el seguro contra pérdida o daño de la mercancía será responsabilidad del cliente y en ningún caso StageMotion S.L. se hará responsable.

#### 2.4 Solicitud de gestión de garantía por defecto de fabricación:

De la cual se deberá informar en el periodo no superior a 6 meses, según la ley de garantías al consumo. El cliente deberá enviar la mercancía a portes pagados y solicitar previamente el documento de RMA. En caso de que una vez recibido el producto en nuestro almacén el problema sea originado por el producto o asesoramiento, StageMotion S.L. solucionará la reclamación y asumirá los gastos de envío del retorno al cliente.

#### 2.5 Puede solicitar la gestión de garantía debido a anomalías de uso/desgaste (superior a 6 meses) en condiciones de garantía;

En un periodo de hasta 1 año para material de segunda mano o de 3 años para material nuevo. El cliente deberá enviar la mercancía a portes pagados y solicitar previamente el documento de RMA.

#### 2.6 Otras solicitudes especiales;

Tales como acciones e intervenciones técnicas, revisiones, programas de recirculación de mercancía, por ejemplo para series afectadas, etc. Las cuales requieran ser realizadas desde nuestros servicios centrales o contando con nuestro soporte insitu. El cliente deberá enviar la mercancía a portes pagados, solicitando previamente el documento de RMA y también asumirá los gastos de envío en su posterior salida desde nuestro almacén.

#### 2.7 Adelantos de mercancía para agilizar garantías o cambios de producto.

Se pueden realizar excepcionalmente a profesionales cuando no pueden retornar el producto previamente, por no estar accesible o situaciones de emergencia.

Profesionales que disponen de la modalidad "Pago Aplazado". En este caso, la salida de la mercancía se producirá en forma de albarán valorado. Una vez devuelto el producto inicial al almacén y comprobado por nuestro personal, procederemos a su abono y cierre de incidencia.

Profesionales que disponen de la modalidad "Previo Pago". En este caso, la salida de la mercancía se producirá sólo en caso de que el cliente disponga del producto a sustituir en el momento de la entrega del nuevo. Es decir, el envío siempre debe de ser con retorno coordinado con nosotros para que una vez devuelto el producto inicial al almacén y comprobado por nuestro personal, procedamos a su cierre de incidencia.

En ambos casos, de no recibirse el producto adelantado o recibirse de forma incompleta y/o manipulada, superado el plazo de 14 días naturales, se ejecutará el cargo definitivo de la factura-albarán del producto/s enviados por adelantado. Si el tiempo de devolución supera el mes (31 días) causará una penalización del 30% en el abono, por los gastos de gestión de logística y administración, así como de circulante relacionado con el bloqueo del producto. Si el tiempo de devolución supera los 3 meses no será abonado ni total ni parcialmente. Se le notificará a modo recordatorio a los 10 días de que el plazo para la devolución va a finalizar.

## 3. GESTIÓN DE GARANTÍAS PARA CLIENTES "TERCEROS" DESDE DISTRIBUIDORES STAGEMOTION S.L.

3.1 En caso de garantías o reclamaciones de productos, el usuario final debe acudir exclusivamente a su vendedor de la red de clientes StageMotion S.L.

3.2 *En este tipo de contrato de compra, debe ser el distribuidor y/o vendedor de la mercancía quien cubra y tramite la garantía directamente con el cliente final* y a su vez, el distribuidor y/o vendedor independientemente con StageMotion S.L.

3.3 *a empresa StageMotion S.L. es completamente ajena tanto legal como comercialmente, a la gestión realizada entre su cliente y el usuario final.* StageMotion S.L. responderá sólo ante la solicitud de su cliente directo, según la gestión de garantías descrita en el apartado "2."

3.4 En caso de cierre de la instalación o imposibilidad de la empresa-taller que haya realizado la venta al usuario final, StageMotion S.L. podrá ofrecerle un servicio directo.

## 4. ANULACIÓN DE GARANTÍAS STAGEMOTION S.L.

StageMotion S.L. se reserva el derecho a rescindir contratos de garantía en todas las situaciones siguientes:

#### 4.1 Materiales recibidos en almacén sin RMA o a portes debidos.

4.2 Cuando se detecte por nuestro personal de manera demostrable una acción malintencionada en ventas manipuladas, productos recibidos incompletos, con precintos o etiquetas manipuladas.

4.3 Cuando se superen los tiempos de garantía descritos en los apartados anteriores de política de devoluciones.

4.4 Cuando el consumidor utilice otros servicios de reparación o profesionales no autorizados por StageMotion S.L., dentro de los plazos de garantía establecidos y por tanto fuera del contrato.

4.5 Que el usuario actualice o intervenga, modificando el estado inicial del vehículo o medio para el que fue desarrollado el producto, alterando en consecuencia la funcionalidad o compatibilidad descrita inicialmente en la descripción del producto.

#### 4.6 Productos especiales, ajenos a cualquier tipo de naturaleza de devolución:

Las cartografías de mapas y/o soportes CD, DVD abiertos o utilizados.

Los productos que incluyen codificadores de diagnóstico OBD2 de uso único exclusivo en un vehículo, los cuales almacenan el número de bastidor o serial de una unidad tras su primer uso quedando inutilizados para segundos vehículos. En este caso deberá enviarse el producto junto con la unidad correspondiente para comprobar técnicamente la asociación entre el producto y el número de bastidor que ha quedado registrado en el OBD2.

Los productos con disponibilidad "bajo encargo", personalizados para la aplicación en un vehículo concreto.

## 5. ENVÍOS A TERRITORIOS FUERA DEL TAI (Territorio de Aplicación del IVA)

### 5.1. Stagemotion realiza el envío con su agencia de transporte:

Los envíos a las Islas Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra,, desde la península, se consideran exportación, por lo tanto quedan exentos de IVA. En cualquier caso, el comprador en la aduana abonará la tasa de impuesto local que corresponda al producto importado, los costes de envío de la mercancía y los costes de la tramitación del DUJA (Documento Único Administrativo). En el caso inverso, esto es, envío desde regiones o países con modelo impositivo diferente al peninsular, será el cliente responsable y selector de medio de transporte preferente, gastos de envío e impuestos derivados en casos tales como devoluciones o tramitaciones de garantía debiendo utilizar un valor de declaración si así lo exige su modelo de regimen fuera del TAI.

### 5.2 Si el cliente recoge con su agencia de transporte:

No se considera exportación, la factura debe incluir el IVA ya que StageMotion S.L. radica dentro del TAI. El cliente podrá solicitar a la Agencia Tributaria la devolución del IVA correspondiente.