

Estimado cliente:

CERTUSS Dampfautomaten GmbH & Co. KG se esfuerza siempre para suministrarles únicamente mercancía sin defectos. A pesar de ello, nunca pueden evitarse completamente las devoluciones para la reparación. Para poder llevar a cabo la devolución y la tramitación de RMA, queremos pedirle que respete de manera estricta el siguiente procedimiento:

- Antes de la devolución, compruebe detenidamente si realmente existe un defecto. Cobraremos una tasa de tramitación y de comprobación de 100 euros por las reclamaciones no justificadas.  
Si fuera necesario que las piezas se comprobaran por proveedores previos, pueden originarse gastos adicionales.
- Deberá indicar los daños de transporte de forma inmediata y sin retraso a la empresa de transportes responsable.
- Si no dispone del formulario RMA, puede descargarlo en Internet. <https://www.certuss.com/downloads>  
El número RMA necesario y/o también pueden solicitarse a través de la dirección [Service@certuss.com](mailto:Service@certuss.com) o alternativamente en el número 02151 578123.  
– Indique siempre el número de albarán y el número de artículo de CERTUSS para que podamos asignar su reclamación. Si es necesario, recibirá una confirmación por nuestra parte con el número RMA en días laborables (Lu-Vi) en un plazo aproximado de 24 horas.

La devolución de la mercancía defectuosa debe realizarse con acolchado con el grosor suficiente y adecuado para el envío. Debe utilizarse un embalaje adecuado y seguro para el transporte de mercancías.

#### **Datos necesarios para la devolución**

Número RMA, formulario RMA cumplimentado (¡número RMA también debe anotarse en la parte exterior del paquete de forma que se pueda ver claramente!).

Descripción detallada del defecto (en el formulario RMA o, si es necesario, adjunta en una hoja adicional).

El número de factura correcto y completo y la denominación correcta del artículo.

Tipo de regulación deseada (este dato no es vinculante para nosotros).

¡Todos los envíos no franqueados que recibamos y los envíos sin número RMA no pueden ser tramitados y la aceptación del envío será rechazada!

La mercancía será comprobada y reparada o sustituida por nosotros. La reparación tiene una duración aproximada de 10 días laborables. Este periodo de tiempo se prolongará si, por ejemplo, es necesario adquirir piezas de recambio o si se dan las circunstancias de que la reparación solo se pueda realizar por el fabricante/proveedor correspondiente. Nuestro departamento de gestión de pedidos le proporcionará información sobre el estado de tramitación.

La garantía se extinguirá:

Si la mercancía se ha embalado y enviado de forma inadecuada.

Si no se han respetado las especificaciones durante la puesta en servicio o durante el funcionamiento, si se han producido daños por intervenciones ajenas, si existen daños mecánicos en la mercancía, o si no se han respetado las instrucciones indicadas en la documentación técnica.

Para los artículos que hayan sido modificados por el cliente, deberá aclararse previamente con nuestro servicio técnico si dichos artículos pueden ser analizados o reparados por nosotros. Indique el nombre del empleado de CERTUSS con el que ya haya hablado sobre este asunto.

Los productos que estén contaminados con sustancias perjudiciales para la salud o para el medio ambiente, no deberán enviarse a nosotros y serán devueltos a usted sin tramitar y los costes correspondientes correrán por su cuenta.

Atentamente,

CERTUSS Dampfautomaten GmbH & Co. KG

Fecha : ..... N.º RMA : .....  
(se suministra por CERTUSS)

**Remitente**

Empresa : .....  
Calle, nº: .....  
Parte del edificio, departamento: .....  
C.P./Lugar: .....  
Persona de contacto técnica: ..... Correo electrónico: .....  
Teléfono: ..... Fax: .....

**Datos de compra**

N.º de cliente: .....  
Denominación del módulo principal: ..... N.º de pedido/albarán: .....  
Cantidad de devolución: ..... N.º de artículo: .....  
Si el artículo no es reparable:  Desguazar  Devolver al remitente  
Otros : .....

**Reemplazo anticipado**  ya recibido  solicitado

**Descripción detallada del defecto** .....

Hoja adicional  en caso de que el espacio sea insuficiente  
Comunicación previamente con el empleado de CERTUSS: ..... (Nombre)  
Preferencia de regulación:  Reparación  Cambio  Análisis  Abono en cuenta  
Tipo de defecto:  Garantía  Negligencia personal  Daños de transporte  
¿Desea presupuesto?  Sí  No  
El artículo ha sido modificado  Sí  No

**En caso de cambio/abono en cuenta:**  La mercancía se ha devuelto sin utilizar y completa.

**Declaración de no objeción en caso de reparación**

Por la presente confirmamos que el producto devuelto no está contaminado con sustancias perjudiciales para la salud ni para el medio ambiente.  
 La declaración de descontaminación ha sido firmada y se adjunta como anexo.

**Anexos al formulario RMA:**

Albarán del cliente  Foto  Formulario de descontaminación  Otros .....

.....  
Sello de la empresa      Fecha      Nombre en letra de imprenta      Firma



**Indicaciones :**

- El envío solo será aceptado previa consulta.
- Cobraremos una tasa de tramitación 100 euros para las reclamaciones no justificadas.
- Solo aceptaremos mercancía no utilizada y en el embalaje original para proceder al cambio/abono en cuenta.
- Sin el n.º RMA no se realizará ninguna tramitación.



**¡Es imprescindible adjuntar el formulario RMA cumplimentado junto con la devolución y anotar el n.º RMA en el paquete de forma que se pueda ver claramente!**

## Declaración de descontaminación

Debido a las prescripciones legales y para la protección de nuestros empleados y de nuestras instalaciones operativas, necesitamos la "Declaración de descontaminación" firmada antes de que su componente pueda ser tramitado. Es imprescindible que fije dicha declaración en la parte exterior del embalaje. De lo contrario no podremos aceptar su envío.

Dirección de entrega:  
CERTUSS Dampfautomaten GmbH & Co. KG  
Hafenstraße 65  
47809 Krefeld  
Germany

En caso de dudas:  
02151/578-123  
Krefeld@certuss.com

**Tipo de equipo:**

**Número de serie:**

**Datos de proceso:**

Temperatura [°C]:

Presión [bar]:



**Indicaciones de advertencia para fluidos:**

	Fluido/ concentración	N.º CAS.	Inflamable	Tóxico	Cáustico	Nocivo para la salud/irri- tante	otros	no clasifi- cado como peli- groso
Conta- minante 1			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Conta- minante 2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Deberá indicarse cualquier sustancia (productos químicos, dosificadores, productos de limpieza, otros aditivos) excepto el agua potable que haya estado en contacto con el interior o el exterior de este componente.

**Descripción del defecto y otros datos:**

**Datos del remitente:**

Empresa:

Teléfono:

Persona de contacto:

Fax:

Calle:

Correo electrónico:

C.P., Lugar:

Su número de pedidor:

**Confirmamos que hemos cumplimentado la presente declaración según nuestro leal saber y entender y de manera veraz y que las piezas devueltas se han limpiado de forma cuidadosa. Por lo tanto, están libres de residuos que en una cantidad que pueda resultar peligrosa.**