

## Returns Merchandise Authorisation Form (RMA Form)

Con el fin de que podamos identificar los productos devueltos y procesarlos lo más rápidamente posible a través de nuestro sistema de Aseguramiento de la Calidad, le rogamos que cumplimente este formulario en su totalidad y nos lo envíe como archivo adjunto en formato PDF a la siguiente dirección de correo electrónico:

[masubmissions@brightwell.co.uk](mailto:masubmissions@brightwell.co.uk) o incluya una copia de este formulario cumplimentado dentro del paquete de RMA.

**Nota: Esta dirección es exclusivamente para el envío de RMA. Para cualquier otro tipo de información, póngase en contacto con su representante del Servicio de Atención al Cliente o BDM de Brightwell.**

Si es posible, envíenos bien una muestra de la mercancía o los artículos afectados a la siguiente dirección:

QA Department  
Brightwell Dispensers Ltd  
Unit 1, Rich Industrial Estate  
Avis Way,  
East Sussex  
BN9 0DU

Si la unidad o unidades que se desean devolver se han utilizado junto con algún producto químico, deberán lavarse con agua y deberá enviarse una copia de la hoja de datos de seguridad en inglés (según el reglamento REACH) a [masubmissions@brightwell.co.uk](mailto:masubmissions@brightwell.co.uk) o a su representante de Brightwell.

A menos que su representante de Brightwell le haya avisado de forma específica, en todas las unidades dosificadoras electrónicas que tengan los tubo peristáltico contaminados habrá que retirar los tubos, enjuagarlos con agua y desecharlos debidamente de acuerdo con las normativas de Seguridad y Salud y con las leyes medioambientales antes de su envío.

Cuando se notifique la devolución de algún producto, Atención al Cliente le asignará un número de referencia específico que deberá acompañar a toda la correspondencia referida a esa devolución.

**Nota: Si no devuelve los productos a Brightwell en el transcurso de 60 días a partir de la emisión de su Número de RMA, asumiremos que ya no necesita una referencia RMA y se cerrará.**

Número de RMA	
---------------	--

### Detalles del cliente:

Nombre de la compañía		
Dirección de la compañía		
	Número de teléfono	
	Dirección de correo electrónico	

### Información del producto:

Número de orden de venta		Número de orden de compra	
Código de inventario		Números de serie	
Cant. del pedido original		% de existencias afectadas	
Cant. devuelta		Código de razón (ver tabla a continuación)	

### Códigos de razón RMA:

ORDB	Pedido incorrecto
DAIS	Recibido en mal estado
PTF	Defectuoso
PCWI	Error en la selección

### BRIGHTWELL DISPENSERS LTD

Unit 1, Rich Industrial Estate, Avis Way, Newhaven, East Sussex, BN9 0DU, UK  
T +44 (0)1273 513 566 F +44 (0)1273 516 134 E [sales@brightwell.co.uk](mailto:sales@brightwell.co.uk) W [brightwell.co.uk](http://brightwell.co.uk)  
VAT No: GB 100 1998 47. Company registration No: 0661996. Registered in England.

For Internal Use Only  
BDQF23 Issue 1.1  
Approved by HG  
Issued 18/10/2021

### Información adicional:

1. Una vez recibidos los productos, ¿cuánto tiempo se almacenaron antes de instalarse? (Marque con una X)

- Se instalaron inmediatamente     Entre 2 y 3 semanas     Un mes     Más de 3 meses  
 Otros

2. Después de instalados, ¿cuánto tardó en aparecer el problema? (Marque con una X)

- Inmediatamente     Entre 2 y 3 semanas     Un mes     Más de 3 meses  
 Otros

3. Seleccione el tipo de ambiente en el que están colocados los productos (marque con una X)

- Hot Caliente (por encima de 25 °C / 77 °F)     Húmedo     Temperatura ambiente (18° C-21 °C/ 64 °F-69 °F)     Frío (por debajo de 10 °C/ 50 °F)

En el caso de varias RMAs, proporcione más detalles en un documento aparte y envíe un archivo en PDF junto con el formulario cumplimentado a [rmasubmissions@brightwell.co.uk](mailto:rmasubmissions@brightwell.co.uk)

### Términos y condiciones:

- Todos los productos deberán devolverse previo pago a Brightwell a menos que el error sea responsabilidad de Brightwell Dispensers Ltd
- La mercancía que no se desee deberá estar intacta, se devueta en su envase original y estará sujeta a unos gastos administrativos de hasta un 25%, a excepción de los artículos de marca o personalizados para el cliente, que necesitarán la autorización de Brightwell
- Si Brightwell determina que sus productos necesitan ser reparados, (y se requiriese su respuesta o autorización), estos serán retenidos durante un máximo de 14 días a la espera de su respuesta. Si no recibiéramos ninguna respuesta por su parte en ese intervalo de tiempo, asumiremos que ya no necesita más los productos y procederemos a desecharlos
- Cualquier producto recibido sin la Hoja de Datos de Seguridad (SDS) necesaria se pondrá en cuarentena y se desechará al cabo de 30 días
- Si se detecta cualquier producto que se identifique como defectuoso estando en garantía será reparado, sustituido o abonado en el plazo de 10 días laborables a partir de su recepción restándole los gastos de envío, a menos que Brightwell sea específicamente responsable del error
- Cualquier producto que se detecte que haya sido dañado de forma voluntaria o a causa del usuario final y no de Brightwell, le escribiremos detallando esta circunstancia y retendremos el producto durante un máximo de 14 días mientras esperamos su respuesta. Si no recibiéramos ninguna respuesta por su parte en ese intervalo de tiempo, asumiremos que ya no necesita más los productos y procederemos a desecharlos
- Si tiene alguna otra consulta, no dude en ponerse en contacto con nuestro Departamento de control de Calidad en el 01273 513566

#### BRIGHTWELL DISPENSERS LTD

Unit 1, Rich Industrial Estate, Avis Way, Newhaven, East Sussex, BN9 ODU, UK  
T +44 (0)1273 513 566 F +44 (0)1273 516 134 E sales@brightwell.co.uk W brightwell.co.uk  
VAT No: GB 100 1998 47. Company registration No: 0661996. Registered in England.

For Internal Use Only  
BDQF23 Issue 1.1  
Approved by HG  
Issued 18/10/2021