

1. El distribuidor recibe las reclamaciones por defectos del usuario final / instalador.
2. El distribuidor ayuda al cliente a diagnosticar y solucionar los problemas. Si se resuelven los problemas, el caso de la Autorización de Regreso de Material (ARM) termina aquí.
3. Si los problemas no se pueden resolver, el distribuidor deberá rellenar la **Tarjeta de Garantía** y enviar toda la información (fotos o vídeos) recogida en el paso 2 por correo electrónico al técnico de baterías de Upower o al buzón de correo electrónico del servicio técnico (soportec@masterbattery.es).
Por favor, tenga en cuenta que el mensaje a través de Wechat no es aceptable.
4. Upower envía un **ARM Ref. Número** al distribuidor como registro de seguimiento.
5. Basado en la descripción del fallo, Upower analizará la causa del fallo, verificará si está bajo garantía y luego dará sugerencias de solución de problemas al distribuidor. Si la batería está en garantía, el distribuidor cooperará para solucionar los problemas de las baterías defectuosas, tal y como sugiere Upower, y dará información y el siguiente paso: Si la batería defectuosa se repara, el distribuidor puede entregarla al cliente final.
6. Si el distribuidor necesita componentes como placas PCBA, cargadores, cables, etc., se entregarán a costa de Upower. Las baterías reacondicionadas se mantendrán en buen estado y se utilizarán como baterías de repuesto para los casos de RMA en el futuro (al hacerlo, el distribuidor tendrá existencias de baterías reacondicionadas para continuar).

Si el técnico de Upower confirma que la batería defectuosa no puede ser reparada para su uso posterior, Upower enviará una **Nota de Crédito**, con la que el distribuidor puede solicitar la compensación de una nueva batería al realizar un nuevo pedido comercial. El distribuidor puede disponer de esta batería desechada de acuerdo con las leyes y regulaciones locales.

Principalmente, los distribuidores utilizarán baterías reacondicionadas en sustitución de las baterías defectuosas.

