

# Como Solicitar un RMA para Productos en Garantía

- Creado por Tony Lewis, última modificación en 27 Jan , 2019

## Go to start of metadata

*Return Merchandise Authorization:* Autorización de Retorno de Mercancía

¿Necesita solicitar una autorización de devolución de mercancía (RMA) para un producto en garantía?

### Procesamiento de RMA es Punto de Compra

Si compró su dispositivo Sangoma a través de un Distribuidor o Revendedor autorizado de Sangoma, el reemplazo de la unidad defectuosa será procesado por el Distribuidor donde usted compró la unidad. Para garantizar una transacción de reemplazo fácil con su Distribuidor, Sangoma Support trabajará con usted para determinar que la unidad está defectuosa y autorizar el RMA, luego, proporcionar la información del Ticket de Soporte al Distribuidor, hará que la transacción sea más eficiente.

Si compró su dispositivo Sangoma directamente de Sangoma, Sangoma se encargará de reemplazar la unidad defectuosa. Deberá ingresar un ticket de soporte para comenzar el proceso de RMA. Una vez que el Soporte técnico haya considerado que la unidad está defectuosa, el ticket se reasignará automáticamente al Equipo de RMA, quien le informará sobre los próximos pasos.

Las devoluciones de ventas deben volver a través de Ventas, no a través del equipo de Soporte o RMA.

### Garantía de Hardware

Sangoma Support ofrece una garantía de Fabricación por un año para todos los productos, excepto las tarjetas Telecom y Datacom que tienen una garantía ilimitada. La garantía se puede extender con la compra de los extensiones de garantía de uno o 3 años en los casos que apliquen.

El proceso de RMA espera que se devuelva la unidad defectuosa, y luego, cuando el equipo de RMA recibe la unidad defectuosa, se envía un reemplazo.

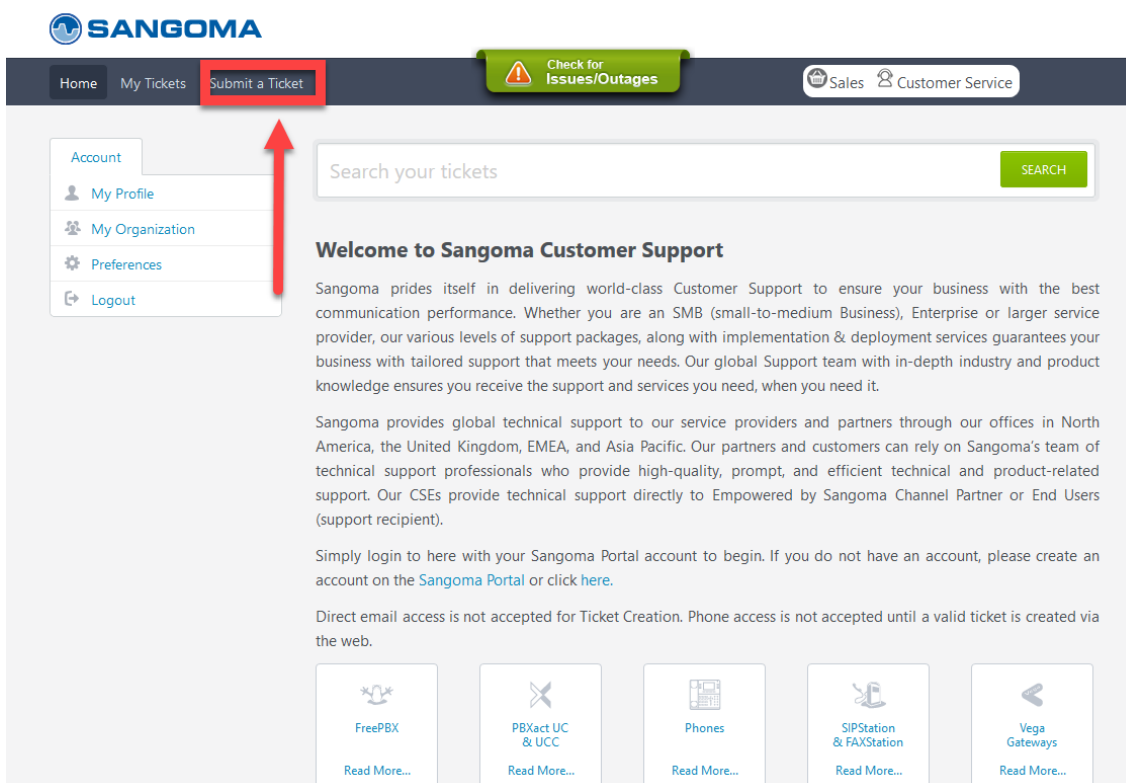
El reemplazo avanzado de hardware (Advanced Hardware Replacement) también se puede comprar para autorizar el reemplazo de hardware antes de que Sangoma reciba el hardware a cambio. AHR no es un servicio de "DÍA HÁBIL SIGUIENTE".

### Ticket de Soporte

Los Servicios de Soporte pueden ser accedidos a través del Portal o directamente en <http://support.sangoma.com>

Debe hacer Login con el mismo usuario del Portal.

1. Al ingresar haga clic en **Submit a Ticket**, en la esquina superior izquierda.



*Si usted no ve el enlace "Submit a Ticket", usted no ha ingresado aún, y necesitará hacer el ingreso en el lado izquierdo de la pantalla. Sus credenciales de ingreso son las mismas que usa para el Portal de Sangoma.*

2. Seleccionando el departamento.

Existen categorías superiores de producto, como FreePBX, PBXact, Vega Gateways, SBCs y otras. En cada categoría hay 3 opciones comunes.

<Producto> Appliance/Hardware Problem

<Producto> Support Service Request

<Producto> Configuration Assistance

Para saber cómo identificar mejor en qué departamento crear el ticket, por favor lea el siguiente wiki: [Support Service Request Submission](#)

En muchos casos, para el contexto de hardware Sangoma defectuoso y RMA de este hardware; Lo mejor es seleccionar el departamento correspondiente de <Producto> Appliance/Hardware.

- Account
- My Profile
- My Organization
- Preferences
- Logout

Search your tickets

### Submit a ticket

Helpful Information on Support Policy and Ticket Submission  
<http://wiki.freepbx.org/display/SUP/Support+Options>

Helpful Information on Use of Portal and Product Registration  
<http://wiki.freepbx.org/display/FPAS/Using+the+Portal>

Please pick the appropriate Support Department below for assistance.

#### Departments

**Customer Service & Billing**

If you are looking to talk with Customer Service on general questions or billing enquiries on non sales or technical questions.

**FreePBX Support**

If your request is related to the Open Source FreePBX software and you have a positive support credit balance. All support request in this department authorize us to use your paid support credits as outline in the [ToS for Paid Support](#).

**PBXact UC**

If your request is related to PBXact UC (Premise) pick this option.

**PBXact UC Sangoma Appliance**

Pick this option if you are needing assistance with a hardware problem on your purchased Sangoma PBXact Appliance.

**PBXact UC Bug Report Assistance**

Pick this option if you need assistance troubleshooting a bug on your PBXact system. Please note this option requires a support contract to be in place on your PBX.

**PBXact UC Configuration Support**

Pick this option if you need support on the setup, configuration of your PBXact system. Please note this option requires a support contract to be in place and a positive support credit balance.

**PBXact UCC**

If your request is related to PBXact UCC (Cloud) pick this option.

3. Haga clic en el botón **Next**.



1. Ingrese su Deployment ID o Producto Registrado. Esto es necesario.

**Additional User Information**

Billing Responsibility: \*

**Please start typing the deployment id, name or location below. Deployments can be added through the portal by clicking on Deployments>Register. Please remember to fill in all the login information when registering a Deployment.**

Deployment: \*

### Additional Product Information

Registered products:

Vega 50 VS0114 - 0050581WITH - Sangoma Corp Account\*

Please pick which registered product this ticket is in regards to.

Support Contract Status:

A support contract is not required to submit a ticket for this product line.

2. En el campo **Subject** ingrese su mensaje. En pocas palabras, explique brevemente la razón de su requerimiento de RMA.

#### Your Message

Subject

Enter a Brief Description Here

3. Ingrese un mensaje más completo debajo de la línea de asunto Por favor describa el problema que está experimentando.

#### Your Message

Subject

Enter a Brief Description Here

Enter a detailed description of your issue here.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce nisl diam, placerat in sodales mollis, mollis et ligula. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Aenean et est in enim pulvinar laoreet. Integer finibus mollis neque eu bibendum. Pellentesque metus ipsum, euismod id rhoncus eu, gravida sit amet metus. Aliquam pharetra quis arcu id tristique. Vestibulum felis sem, ornare ac commodo id, hendrerit a diam. Etiam bibendum posuere bibendum. Pellentesque vel quam pretium, cursus massa at, accumsan erat. Pellentesque blandit sodales arcu, quis facilisis dolor consectetur sit amet. Donec tincidunt porttitor condimentum. Sed posuere, elit at fringilla lacinia, ligula nisi ornare urna, ac scelerisque nibh sapien in mi.

4. Opcional: Usted puede proveer archivos adjuntos tales como capturas de pantalla, imágenes u otros documentos haciendo clic en **Add File**.

Attach Files **[+ Add File]**

1. Haga clic en **Choose File** para seleccionar el archivo desde la computadora.

Attach Files **[+ Add File]**



**Choose File**

No file chosen

2. El archivo seleccionado se mostrará. Haga clic en **Add File** de nuevo si necesita añadir más adjuntos.

Attach Files **[+ Add File]**



**Choose File**

photo.png

5. Haga clic en el botón **Submit** para enviar su requerimiento de RMA.

Submit

6. Si su requerimiento ha sido enviado satisfactoriamente, usted verá el siguiente mensaje de confirmación.

Your request has been received

We have received your request and our team will get back to you shortly. You can log in to the helpdesk to review the status of your request, or check your email for further updates.

#### General Information

Ticket ID	#417533
First and Last Name	John Doe
Email	johndoe@example.com
Type	No Contract
Priority	Low

#### Subject: Enter a Brief Description Here

Enter a detailed description of your issue here.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce nisi diam, placerat in sodales mollis, mollis et ligula. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Aenean et est in enim pulvinar laoreet. Integer finibus mollis neque eu bibendum. Pellentesque metus ipsum, euismod id rhoncus eu, gravida sit amet metus. Aliquam pharetra quis arcu id tristique. Vestibulum felis sem, ornare ac commodo id, hendrerit a diam. Etiam bibendum posuere bibendum. Pellentesque vel quam pretium, cursus massa at, accumsan erat. Pellentesque blandit sodales arcu, quis facilisis dolor consectetur sit amet. Donec tincidunt porttitor condimentum. Sed posuere, elit at fringilla lacinia, ligula nisi ornare urna, ac scelerisque nibh sapien in mi.

## Revisando su Ticket

Usted recibirá respuestas a su ticket a la dirección e-mail que uso para ingresar al sistema de soporte. También puede ver el ticker en línea en el centro de soporte:

1. Ingrese a <http://support.sangoma.com>

2. Haga clic en **My Tickets**

**SANGOMA**

Home **My Tickets** Submit a Ticket

Check for Issues/Outages

Account

- My Profile
- My Organization
- Preferences
- Logout

Sangoma prides itself in providing top notch support ser you support we need you to login to our support site using

All SIPStation customers already have an account login password here.

All PBXact customers either have a Sangoma Portal ac information for our support and portal site. Please login w reseller for this information.

All FreePBX customers looking for support on Commercia

3. Haga clic en el título del ticket (texto azul largo).

View Tickets Hide Resolved Tickets

Ticket ID	Last Update	Last Replier	Department	Type	Status	Priority
<b>Sample RMA Request</b>						
417533	Tue 02 February 2016 02:19 PM	John Doe	RMA Request	No Contract	In Progress	Low
<b>Example Ticket Subject</b>						
415793	Fri 29 January 2016 05:04 PM	Sangoma/FreePBX Support	SIPStation Numbe...	No Contract	Closed	Low

## Respondiendo a su Ticket

Usted puede responder desde su e-mail o usando el centro de soporte en línea. Si lo hace desde el e-mail, asegúrese de dejar la línea del asunto intacto de tal manera que recibamos su mensaje. Usted también puede responder a través del centro de soporte en línea:

1. Navegue a su ticket como se describe arriba.

- Haga clic en el botón **Add Reply**.

View Ticket: #417533

---

## Sample RMA Request

Created: Tue 02 February 2016 02:17 PM Updated: Tue 02 February 2016 02:19 PM  
Overall Satisfaction ⚡★★★★★

DEPARTMENT	OWNER	TYPE	STATUS	PRIORITY
RMA Request	Unassigned	No Contract	In Progress	Low

**RMA**

Invoice #: \*   
Please provide the invoice number for the RMA request you are making

**Add Reply** ←

- Ingrese su mensaje y haga clic en el botón **Send**.

**Your Message**

Sed id elit duis a eu, neque diam enim elit, commodo mauris feugiat eu. Ultricies adipiscing sed. Tristique tellus et dolor augue ridiculus erat, mauris nec, integer rhoncus, fringilla justo elit malesuada. Non in, elit ullamcorper urna luctus, ut sapien velit orci, vitae ullamcorper ullamcorper nec mauris. Sed repellat. Elementum amet, ligula fermentum imperdiet aliquam nascetur risus tortor. Ac pretium pretium, in nec ut dolor, tincidunt nulla sociis proin, porta rhoncus nam, cursus at mollis ipsum.

Attach Files [+ Add File](#)

**Send**