



**STORZ & BICKEL**

# **INSTRUCCIONES**

Creación de una orden de reparación (RMA)

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Creación de una cuenta de cliente	<b>3</b>
Registro de equipos	<b>6</b>
Iniciar RMA	<b>10</b>
Comprar reparaciones	<b>14</b>

## CREACIÓN DE UNA CUENTA DE CLIENTE

¿Cómo puedo crear una cuenta de cliente?

Al crear una cuenta de cliente, ya se ganan 200 puntos S&B. Más información: [www.storz-bickel.com/sb-points](http://www.storz-bickel.com/sb-points)

**Paso 1**  
Abra la página:  
www.storz-bickel.com

o, por favor seleccione su país para ser dirigido a la tienda correcta.

Alemania ▾



# Crear nueva cuenta del cliente

Iniciar sesión

o **Crear una cuenta**

Spanish ▾

Elija su país si el país correcto no es ya seleccionado.\*



**Paso 2**  
Crear una cuenta de cliente.

Cree una cuenta en nuestro sitio ahora y gane **200** puntos de recompensa (5,00EUR). Su saldo es **200** puntos de recompensa. [Aprenda más](#)

Suscríbete a nuestro boletín informativo ahora y gana **50** puntos de recompensa (1,25EUR). Su saldo es **200** puntos de recompensa. [Aprenda más](#)

## Información Personal

Nombre \*

Apellidos \*

Suscribirse al boletín

Fecha de nacimiento \*



Para abrir una cuenta de cliente, debe tener al menos 18 años.

Todos los campos marcados con un \* son campos obligatorios.

**\*Se debe seleccionar el país correcto para completar la solicitud de RMA.**

### **Paso 3**

Confirme su dirección de correo electrónica.

Le enviaremos un correo electrónico para informarle de cómo configurar su cuenta de cliente.

Siga las instrucciones del correo electrónico y confirme su dirección de correo electrónico para completar el registro.

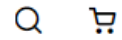


**Una vez que haya creado su cuenta de cliente, puede registrar sus dispositivos S&B en su cuenta de cliente.**

## **REGISTRO DE DISPOSITIVOS**

¿Cómo registro mi dispositivo?

Una vez que haya creado una cuenta y confirmado su correo electrónico, podrá conectarse y acceder a las funciones de la cuenta.



## Mi Cuenta

Mis pedidos

Mi lista de deseos

Libreta de direcciones

Información de la cuenta

Puntos de recompensa

Mis valoraciones

Suscripciones al boletín informativo

Mis invitaciones

Mis devoluciones

Mis Dispositivos

## Mi Cuenta

### Información de la cuenta

Información del contacto

[Editar](#) | [Cambiar la contraseña](#)

Boletines informativos

No está suscrito a nuestro boletín de noticias.

[Editar](#)

### Libreta de direcciones [Gestionar direcciones](#)

Dirección de facturación por defecto

No ha establecido una dirección de facturación predeterminada.

[Editar dirección](#)

Dirección de envío predeterminada

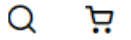
No ha establecido una dirección de envío predeterminada.

[Editar dirección](#)

### Paso 4

„Mis dispositivos“  
seleccionar.

Rellena todos los datos.



- Mi Cuenta
- Mis pedidos
- Mi lista de deseos
- Libreta de direcciones
- Información de la cuenta
- Puntos de recompensa
- Mis valoraciones
- Suscripciones al boletín informativo
- Mis invitaciones
- Mis devoluciones
- Mis Dispositivos**

## Mis Dispositivos

REGISTER DEVICE

### Paso 5

„Dispositivo de registro“  
seleccionar.

### Paso 6

Rellene todos  
los rellenar.

### Registro de dispositivos

Introduzca el número de serie \*

Tipo de producto \*

--Por favor seleccione--

Fecha de la factura \*

Factura \*

Haga clic aquí o deje caer un archivo en esta área.

Allowed file types: .pdf, .jpg, .jpeg, .png (max. 2MB)

ENVIAR

Si se desconoce la fecha  
de la factura,  
puede enviarla con el  
número de serie a  
info@storz-bickel.com  
y solicitarla.

Si no hay factura  
está disponible, una foto  
del número de serie puede  
ser cargada.

En algunos casos, el registro se  
rechaza debido a falta o es incorrecta  
la información es rechazada.



## Registro de dispositivos


Introduzca el número de serie \*

Tipo de producto \*

Fecha de la factura \*

Factura \*



Haga clic aquí o deje caer un archivo en esta área.

Allowed file types: .pdf, .jpg, .jpeg, .png (max. 2MB)

ENVIAR

**Paso 7**  
„Enviar”  
seleccionar.



Recibirás un correo electrónico de confirmación una vez que el registro de tu dispositivo haya sido exitoso. Esto puede tardar hasta 72 horas.

## INICIACIÓN DE LA RMA

¿Cómo puedo crear una autorización de devolución de mercancía (RMA)?

Una vez que se apruebe el registro de su dispositivo, podrá crear un RMA.



Mi Cuenta

Mis pedidos

Mi lista de deseos

Libreta de direcciones

Información de la cuenta

Puntos de recompensa

Mis valoraciones

Suscripciones al boletín informativo

Mis invitaciones

Mis devoluciones

**Mis Dispositivos**

## Mis Dispositivos

Miniatura	Nombre	Número de serie	Fecha de compra	Warranty Date	Estado	Acción
-----------	--------	-----------------	-----------------	---------------	--------	--------

REGISTER DEVICE

Registered

Iniciar RMA

Aquí puede comprobar el estado de su unidad en cualquier momento.

**Paso 8**  
„Crear RMA“  
seleccionar.

## Paso 9

Rellene el RMA.

Mis pedidos

Mi lista de deseos

Libreta de direcciones

Información de la cuenta

Puntos de recompensa

Mis valoraciones

Suscripciones al boletín informativo

Mis invitaciones

Mis devoluciones

Mis Dispositivos

Mi lista de deseos

No tiene ningún elemento en su lista de deseos.

### Crear nueva devolución

<b>País *</b>	<input type="text" value="--Por favor seleccione--"/>	<b>Region</b>	<input type="text"/>
<b>Nombre de pila *</b>	<input type="text"/>	<b>Apellido *</b>	<input type="text"/>
<b>Dirección *</b>	<input type="text"/>	<b>Adición a la dirección</b>	<input type="text"/>
<b>Ciudad *</b>	<input type="text"/>	<b>Código postal *</b>	<input type="text"/>
<b>Teléfono *</b>	<input type="text"/>		
<b>Correo electrónico *</b>	<input type="text"/>	<b>Confirmar correo electrónico *</b>	<input type="text"/>

### Información de artículos con devolución

<b>Artículo *</b>	<input type="text"/>	<b>Cantidad para devolución *</b>	<input type="text"/>
		<small>Cantidad restante: 1</small>	
	<input type="text"/>	<b>Lugar de compra *</b>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<b>Precio *</b>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<b>Descripción del error *</b>	<input type="text"/>

**Paso 10**  
„Crear RMA“  
seleccionar.

INICIAR RMA

El RMA ya se ha iniciado. Recibirá un correo electrónico de confirmación del departamento de servicio en el siguiente día laborable.

El estado del RMA puede comprobarse en la cuenta del cliente en „Mis devoluciones“.



Mi Cuenta

Mis pedidos

Mi lista de deseos

Libreta de direcciones

Información de la cuenta

Puntos de recompensa

Mis valoraciones

Suscripciones al boletín informativo

Mis invitaciones

**Mis devoluciones**


Mis Dispositivos

**Paso 11**  
„Mis rendimientos“  
seleccionar.

Le notificaremos por correo electrónico si el estado de su RMA cambia.

Aquí puede comprobar el estado de su unidad en cualquier momento.

## Mis Dispositivos

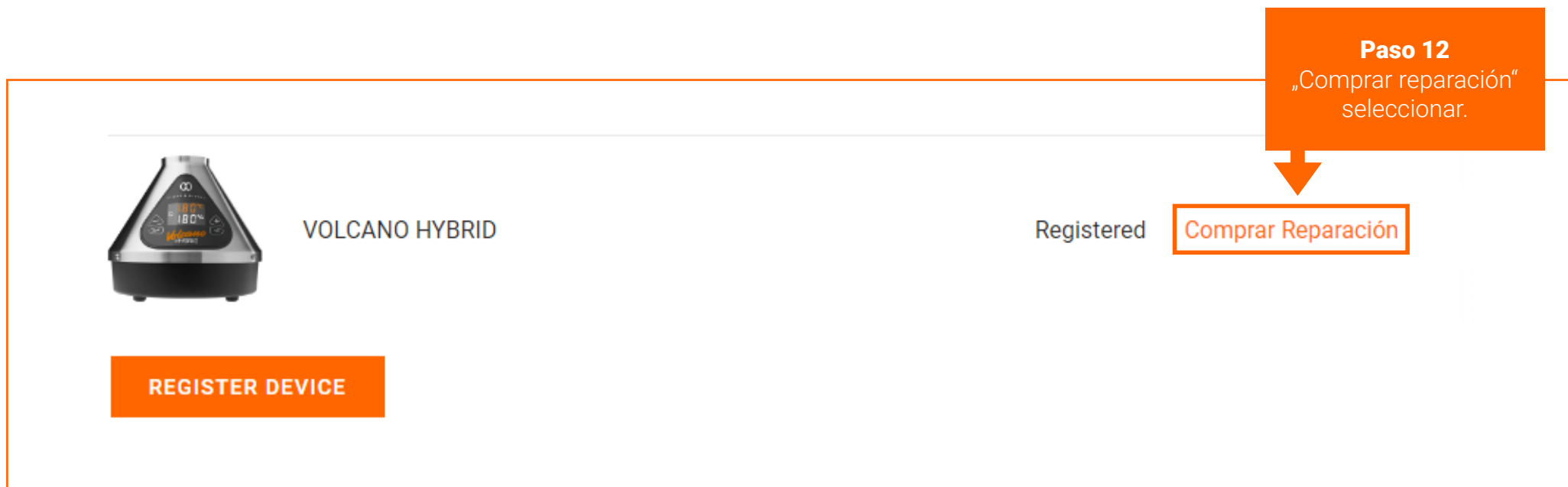
Miniatura	Nombre	Número de serie	Fecha de compra	Warranty Date	Estado	Acción
	VOLCANO HYBRID				Registered	<a href="#">Comprar Reparación</a>

REGISTER DEVICE

## **COMPRAR REPARACIÓN**

¿Cómo puedo comprar una reparación?

## Compra una reparación.



**En algunos casos**, el botón **„Comprar reparación“** puede encontrarse en una ubicación diferente. Véase la **página 16**.

En algunos casos, el botón „Comprar reparación“ puede encontrarse en una ubicación diferente.

## Mis devoluciones

Devolución #	Fecha	Enviar de	Estado de la devolución
			Approved + Repair

Ver regreso

**Paso 12.1**  
Seleccione  
„Ver retorno“.

## Reembolso # 000000000000

Approved + Repair

**Paso 12.2**  
„Comprar reparación“  
seleccionar.

Comprar Reparación

### Dirección de envío

STORZ & BICKEL  
In Grubenäcker 5-9  
Tuttlingen, Baden-Württemberg, 78532  
Alemania  
T: +4974619697070

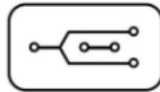


Elija la reparación que mejor se adapte al defecto de su aparato.

**Paso 13**  
Reparación adecuada  
seleccionar.



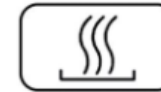
Repair HYBRID ONYX Electronics



Repair HYBRID Electronics



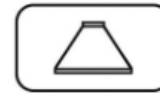
Repair HYBRID Housing



Repair HYBRID (ONYX) Heating



Repair HYBRID (ONYX) Air  
Management/Housing Bottom Part

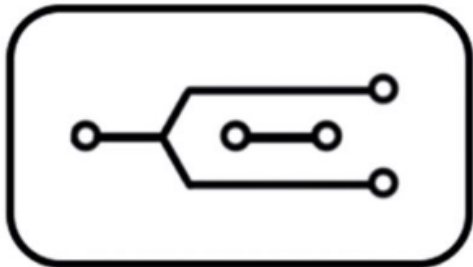


Repair HYBRID ONYX Housing

Si no está seguro de qué reparación es adecuada para su aparato, puedes mirar las descripciones descripción de las reparaciones o contacto contactar con [service@storz-bickel.com](mailto:service@storz-bickel.com).

# Repair HYBRID Electronics

Disponible  
SKU#: 99 70-NA



**Paso 14**  
Número de serie  
de la máquina  
a reparar  
Selecciona.

Repair \*

1	<b>AÑADIR AL CARRITO</b>
---	--------------------------

**Paso 15**  
„añadir a la cesta  
de la compra“  
seleccione.

**Siga las instrucciones del proceso de salida.**

**Paso 16**  
Devolver el  
defectuoso devuélvelo.

Consulte las instrucciones de embalaje en su correo electrónico de confirmación de RMA o en [www.storz-bickel.com/service](http://www.storz-bickel.com/service) en el apartado „Información adicional“ cuando nos envíe su dispositivo.



**El estado del RMA puede comprobarse en la cuenta del cliente en „Mis devoluciones“.**



**STORZ & BICKEL**