

POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIONES DE CLIENTE

Si el motivo de la devolución se debe a que el producto no era conforme a su pedido o a que ha llegado dañado, le rogamos que en un plazo máximo de 10 días naturales desde su recepción, se pongan en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente para tramitar la devolución.

Si la devolución se debe a un motivo diferente deberá tener en cuenta los siguientes condicionantes:

- 1 Para poder realizar una devolución es necesaria la aprobación previa de **Werfen** que le facilitará un RGA o número de autorización de devolución, y que cursará a la agencia de transporte la correspondiente orden de recogida.
- 2 El plazo máximo para comunicar la intención de realizar una devolución es de 30 días naturales desde la confirmación de entrega del material, a excepción de los cartuchos GEM Premier, que el plazo será de 10 días naturales.
- 3 Los materiales que precisan ser conservados bajo condiciones de congelación o temperatura controlada no son susceptibles de devolución.
- 4 La mercancía debe retornarse en su embalaje original, en perfecto estado, y sin que el conjunto producto-envase-etiqueta presenten alteraciones respecto a sus condiciones originales.
- 5 Para poder realizar de forma satisfactoria la recogida, el producto debe estar correctamente embalado y protegido para evitar que se dañe en el transporte, o que se reciba con precintos o cintas adhesivas de las agencias.
- 6 Una vez que los productos han sido retornados serán inspeccionados en nuestras instalaciones. Si durante la inspección se determina que los productos pueden no ser conformes con esta política (por ejemplo se encuentran dañados, o presentan alteraciones) no podrán ser aceptados en el momento de la devolución, y **Werfen** se pondrá en contacto con usted para comunicárselo.
- 7 No se aceptará la devolución de ningún producto que no ha sido vendido por **Werfen**.
- 8 Finalizada la inspección de los productos procesaremos el abono en un plazo máximo de 30 días desde su recepción.



Jaume Dosta
General Manager
Werfen en Iberia