

CONDICIONES GENERALES: Política de devoluciones RMA en ZALUX

Si hubiera algún motivo de reclamación en casos particulares, le rogamos que siga nuestro proceso de gestión de devoluciones, tal y como se describe a continuación.

A. Reclamación de logística y transporte

- Reclamación logística: faltan piezas.
- Reclamación de transporte: daños visibles en el embalaje exterior.
- Le rogamos que informe de cualquier daño en tránsito dentro de los cinco primeros días laborables tras la recepción de la entrega.
- Los daños visibles deben documentarse en el albarán de transporte o CMR y ser confirmados por el transportista con su firma.
- Contacta con nuestra oficina de ventas. Los datos de contacto (nombre, número de teléfono/fax, dirección de correo electrónico) se encuentran en el albarán de entrega.
- El agente proporcionará un número de referencia para la devolución. Por favor, anote este número en el reverso del documento RMA, que se incluye con el albarán de entrega de la mercancía originalmente embalada.

B. Reclamaciones técnicas

- Reclamación técnica: posibles daños materiales causados durante el proceso de fabricación.
- Contacta nuestra oficina de ventas. Los datos de contacto (nombre, número de teléfono/fax, dirección de correo electrónico) se encuentran en el albarán de entrega.
- El agente proporcionará un número de referencia para la devolución. Por favor, anote este número en el reverso del documento RMA, que se incluye con el albarán de entrega de la mercancía en su embalaje original.
- Por favor, devuelve la entrega para la inspección técnica junto con el documento RMA.

C. Otras reclamaciones

- Sólo aceptamos devoluciones de productos sin defectos hasta un máximo de 90 días después del envío.
- Sólo aceptamos la devolución de unidades de embalaje completas y sin daños en su embalaje original. Por este servicio cobramos una tasa de tramitación del 30% como mínimo del valor neto de la mercancía, con un mínimo de 50,00 euros. Los gastos de envío de la devolución corren a cargo del cliente.
- Contacta con nuestra oficina de ventas. Los datos de contacto (nombre, número de teléfono/fax, dirección de correo electrónico) se encuentran en el albarán de entrega.
- El agente le proporcionará un número de referencia para la devolución. Por favor, anote este número en el reverso del documento RMA, que se incluye con el albarán de entrega de la mercancía en su embalaje original.

Por favor, contacta con el responsable de ventas o con la oficina de ventas, con la siguiente información:

1. Número de documento al que se refiere la reclamación: número de factura, número de albarán, número de pedido o cualquier documento de ZALUX. En caso de no tener ningún número de documento, una foto de la etiqueta también es útil.
2. Cantidad o número de piezas que reclama.
3. Una foto que pueda probar su reclamación.

POR FAVOR, NO DEVOLVER MERCANCÍA SIN NUESTRO CONSENTIMIENTO PREVIO!

No se aceptarán devoluciones sin nuestra previa autorización y para ello, ZALUX emitirá un número de RMA (Return Merchandise Authorization). La dirección de devolución se entregará junto con este número de referencia.

Para cualquier aclaración, por favor contacta con nuestro equipo comercial.