



Por devolución se entiende que un producto *Metalcaucho* nuevo es devuelto por el cliente, es decir **en su embalaje de origen y sin haber sido montado**. Como norma general, **todo envío de devolución debe ir a cargo del cliente**.

A continuación se indican las distintas **condiciones de devolución**:

Una devolución por error en el pedido, bien sea por parte del cliente o de *Metalcaucho*, ocurre en caso de:

- a. Referencias extras que el cliente no ha pedido, o que el cliente ya no quiere.
- b. Cantidades entregadas superiores a las pedidas.

Los plazos en los procesos variarán en función del tipo de pedido:

- a. En **pedidos urgentes nacionales**, el cliente debe gestionar la devolución en el plazo máximo de 1 semana, mientras que *Metalcaucho* se compromete a gestionar la devolución en un plazo máximo de 72 horas, una vez recibida y cotejada la mercancía en sus instalaciones.
- b. En el **resto de pedidos nacionales**, el cliente debe gestionar la devolución en el plazo máximo de 1 mes, mientras que *Metalcaucho* se compromete a gestionar la devolución en un plazo máximo de 15 días, una vez recibida y cotejada la mercancía en sus instalaciones.

Estos plazos serán válidos siempre y cuando se respeten las condiciones especificadas anteriormente, es decir un producto nuevo sin montar y con el embalaje de origen inalterado. Los productos devueltos por el cliente pasarán un **proceso de cotejo** una vez recibida la mercancía en nuestras instalaciones, con los siguientes criterios:

- El producto debe ser devuelto en buenas condiciones externas e internas, por lo que solo se abonarán los productos envasados correctamente y cerrados.
- No se aceptarán ni abonarán productos manipulados o rotulados.
- No se aceptarán ni abonarán productos devueltos incompletos.
- El departamento de devoluciones no aceptará garantías o garantías con daños dentro de un envío de devoluciones.

A continuación se indica el **protocolo para gestionar las devoluciones**:

Para toda devolución se requiere un formulario de solicitud de devolución (solicitar al email incidencias@metalcaucho.com) en el que constará la lista completa de referencias, sus respectivas cantidades, y la razón de la devolución. El cliente enviará este formulario debidamente cumplimentado al email incidencias@metalcaucho.com para poder analizar la propuesta de devolución.

En caso de aceptación por parte de *Metalcaucho*, se **autorizará su envío mediante un número de seguimiento**. El cliente deberá imprimir una etiqueta con dicho número de seguimiento que *Metalcaucho* le proporcionará, y adherirlo en una zona visible de la mercancía, para proceder a su envío, que, como norma general, deberá ir a cargo del cliente.

A partir del momento de comunicación de las piezas abonadas/denegadas, ofrecemos al cliente la opción de recuperar las piezas denegadas a portes debidos. Si después de 4 semanas no hemos recibido por parte del cliente una petición formal de recuperación de las piezas procederemos a desecharlas.

Dirección General