

Solicitud de devolución

En Hettich, valoramos trabajar con usted y nos esforzamos por brindarle productos y servicios de la más alta calidad.

Entendemos que, en ocasiones, pueden surgir situaciones que requieran la devolución de productos. Para facilitar este proceso, hemos implementado una sencilla Solicitud de Devolución que puede ver a continuación.

La siguiente información deberá ser enviada al área de devoluciones en:

HIB.devoluciones@hettich.com

Paso 1: Criterios para iniciar una Devolución válida

- Fecha de envío: El límite máximo es un año desde la fecha de entrega
- El producto debe estar en su estado original y sin usar
- El embalaje debe ser el secundario o terciario, no se admiten devoluciones en embalaje primario
- No podemos admitir: embalaje con pegatinas de transporte, cajas escritas, pintadas o rotas; embalajes golpeados, sucios o cerrados con cintas adhesivas no originales
- No se admiten artículos de cliente único como por ej. tapas personalizadas

Otros criterios:

- Alcance del stock: nos es imposible aceptar devoluciones cuando la cantidad supera en "x" el alcance del stock de una referencia determinada. Esta cantidad difiere entre referencias y puede variar según el momento. Si procede será informado.

Paso 2: Información necesaria

- Nombre de la empresa
- Número de cliente
- Detalles del Documento de Venta (albarán y/o pedido Hettich y/o factura)
- Referencia del producto (código completo, incluyendo índices)
- Cantidad a devolver
- Motivo de la devolución
 - Entrada errónea por parte de Hettich (referencia, cantidad...)
 - Reclamación técnica (mal funcionamiento, problemas de calidad...)
 - Preparación del pedido (mal etiquetado, cantidad errónea...)
 - Comercial
 - Error del cliente (referencia o cantidad errónea...)

- Transporte (daños, pérdida de bultos, ...) *

* Atención: El plazo de reclamación aceptado por la mayoría de las empresas de transporte es de un mes. Documentos de conforme de entregas, firmas y comentarios de incidencias pueden ser necesarios en estos casos.

Por favor, se debe incluir una explicación lo más clara y breve posible de los motivos y/o circunstancias.

Condiciones y Observaciones*:

Tenga en cuenta que existe un coste de devolución de 12€ por posición. Y que si procede se aplicará un descuento por portes. Además se aplicará el siguiente descuento en base al tiempo transcurrido desde la factura:

- 0 a 3 meses: -5% del valor de la factura.
- 3 meses a 7 meses: -10% del valor de la factura.
- 7 meses a 12 meses: -15% del valor de la factura.
- A partir de 12 meses: No se admite la devolución.

*Si es debido a un error interno y éste es comunicado en un máximo de 6 meses, estos criterios no serán tenidos en cuenta.

El representante de Hettich debe estar informado de que se ha puesto en marcha la Solicitud de Devolución. Se recomienda su participación y completar con ellos la información arriba mencionada.

La recogida de material en nombre de HIB solo puede ser organizada y contratada por HIB. En casos de "error del cliente" que haya sido aceptado, el importe del transporte será descontado en el abono.

Las Solicitudes se procesarán y se responderá a la empresa solicitante a la mayor brevedad posible. Las Devoluciones se procesarán en nuestro almacén por orden de recepción.

Agradecemos su comprensión y cooperación en este proceso. Para cualquier consulta adicional o asistencia, no dude en comunicarse con nuestro equipo.