Nota Informativa

Procedimiento devoluciones y reparaciones

Información Comercial
04/06/2025

Procedimiento devoluciones

- Error de cliente:
    - Sobrante de Obra (dentro del plazo de 3 meses):
        - Gastos de gestión de12 € + 5% de demérito. En caso de que el material no se encuentre en óptimas condiciones de nueva venta entonces el SAT aumentará el demérito informando al cliente.
    - Error en el pedido (dentro del plazo de 3 meses):
        - Cliente nos repite pedido corregido:
            - Solamente cobramos los 12€ de gestión
        - Cliente no repite el pedido:
            - Se cobran 12€ gestión + 5% de demérito
    - Deméritos para devoluciones fuera de plazo:
        - Entre 3 y 4 meses: 10% (máximo 600€)
        - Entre 4 y 5 meses: 15% (máximo 600€)
        - Entre 5 y 6 meses: 20% (máximo 600€)

*No se aceptarán devoluciones con fecha de compra anterior a los 6 últimos meses.
*Para aquellas devoluciones en las que el cliente no acepte el demérito correspondiente correrá de su cuenta la recogida del material.
*El plazo de tiempo máximo para devoluciones de export sin penalización será de 4 meses. La penalización en demérito extra y los gastos de gestión son los mismos que para clientes nacionales.

Procedimiento reparaciones

- En garantía (menos de 2 años y defecto de producto):
    - Reparación/sustitución del material y Detnov se hace cargo del envío al cliente.

- No garantía (más de 2 años y/o mala manipulación del producto, subidas de tensión, etc.):
    - Presupuesto de reparación:
        - Aceptación: Reparación y envío de material.
        - Rechazo: Cliente nos indica si prefiere que desechemos el material o lo pasan a recoger.

*Los equipos disponen de una garantía de 6 meses desde la fecha de reparación.