

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

REQUISITOS PARA DEVOLUCIÓN EN CASOS DE MERCANCÍA CON INCIDENCIAS:

1. He recibido mercancía dañada

- En caso de recibir mercancía dañada, el cliente deberá indicar en el albarán del transportista “mercancía dañada”, y notificar a Grupo Cuatrogasa en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción del pedido para poder garantizar su reembolso. Se procederá a la recogida del producto dañado y, en su caso, al abono y/o reposición del mismo.

2. He recibido menos/más mercancía de la solicitada

- En caso de recibir menos/más mercancía de la que indica el albarán de entrega, también será necesario indicar la falta/exceso de mercancía en el albarán que acompaña la mercancía y, en su defecto, en el albarán del transportista, así como la notificación a Grupo Cuatrogasa para proceder a la gestión de la incidencia.

3. El producto sufre algún defecto de calidad

- Grupo Cuatrogasa procederá a la gestión inmediata de las incidencias de calidad, siempre y cuando la factura correspondiente a la mercancía a devolver se haya emitido en los 3 meses anteriores a la reclamación.
- Deberá rellenar el formulario adjunto con los datos mínimos del producto y el defecto detectado.
- El cliente podrá elegir entre la sustitución de la mercancía o la devolución de su importe, que se hará efectivo cuando Grupo Cuatrogasa compruebe que efectivamente existe una alteración de las condiciones del producto, y que no es debido a un mal uso o conservación del mismo.
- Cualquier incidencia en la caja o estuche del producto, se considera mercancía dañada, y deberá ajustarse a las condiciones descritas en el punto 1.

4. ¿Quién asume los gastos de transporte de la devolución?

Grupo Cuatrogasa asumirá los gastos de transporte de las devoluciones en cualquier incidencia del producto o del servicio prestado

5. Abonos

- En el caso de mercancía devuelta, Grupo Cuatrogasa realizará un abono por la mercancía devuelta en un plazo máximo de 15 días desde la recepción en nuestro almacén.