



## Política de devolución

### Condiciones de devolución

#### 1. Daños de transporte

Siempre se requiere una inspección del número de paquetes en el momento de la entrega. Indique cualquier daño de transporte en la nota de entrega/albarán y rechace la recepción de estos artículos. Los daños de transporte descubiertos más tarde se deben informar a Altrex durante las 24h posteriores a la recepción; de lo contrario, el derecho a reclamar caduca.

#### 2. Recepción de artículos no ordenados o cantidades incorrectas (Envío incorrecto por parte de Altrex).

Informe de los artículos recibidos incorrectamente en la nota de entrega/albarán y rechace la recepción de estos artículos. Otras desviaciones deben informarse durante 5 días hábiles, de lo contrario el derecho a reclamar a la empresa caduca.

#### 3. Pedido incorrecto por parte del cliente: Artículos incorrectos o cantidades incorrectas

Por lo general, no hay derecho de devolución de productos, pero puede consultar con su persona de contacto para llegar a un acuerdo y encontrar una solución adecuada. Si después de consultar con su persona de contacto, se acepta la devolución de los artículos, se aplicarán los siguientes puntos. Al hacer la devolución, Altrex cobra una tarifa de manejo del 10% sobre el valor de la facture de los artículos devueltos. El envío de devolución solo es posible si el artículo no está dañado ni utilizado. El cliente se hará cargo del coste de transporte y cualquier coste que ocasione la devolución del artículo.

#### 4. Solicitud de garantía

Es necesario proporcionar la siguiente información a la hora de hacer una solicitud:

- Número de artículo y descripción
- Dueño del material (cliente/cliente de cliente)
- Cuál es la causa de la solicitud
- Solicitud de cotización o de ejecución inmediata.

Altrex hace una distinción a la hora de devolver artículos:

- Artículos con defectos de material y/o construcción cubiertos por garantía.
- Otros artículos

Artículos en que Altrex detecta defectos de material y/o construcción son cubiertos por garantía de Altrex y reparados sin cargo. Si la reparación no es posible, Altrex proporcionara un nuevo artículo reemplazando el defectuoso o devolverá el importe de compra.

Los artículos que no entren en garantía ( artículos dañados por mal uso o trato, por ejemplo), el cliente recibirá un informe de inspección de Altrex. Este informe indica los resultados de inspección y costes.



### **Condiciones de entrega, transporte e inspección**

Las condiciones de entrega, transporte e inspección descritas en el Orgalime S2012 se aplican a todas las entregas, consulte <https://altrex.com/int/en/orgalime-general-conditions>. En el caso de pedidos incorrectos (3) y sin garantía (4), Altrex se ve obligado a cobrar gastos. Los gastos de administración son de aprox. 25€. Los gastos de transporte seguirán una vez recibido el presupuesto del agente de carga.