

Cumplimente este formulario y remítalo por mail

FORMULARIO DE RECLAMACION / DEVOLUCIÓN MERCANCÍA

Número de Cliente:

| | |
|-------------------------------|----------------------------|
| Nombre de la empresa: | Fecha de solicitud: |
| Persona de contacto: | Teléfono: |
| Dirección de recogida: | E-Mail: |
| Población: | Código Postal: |
| Provincia: | |

| Referencia | Descripción Producto | Cantidad | Albarán / Factura | Fecha Albarán | *Código motivo | Espacio reservado para Novedades Marlu Respuesta: |
|------------|----------------------|----------|-------------------|---------------|----------------|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

OBSERVACIONES:

*Título motivo RECLAMACIÓN / DEVOLUCIÓN

| | |
|-----------|-------------------------------|
| 1 | Género defectuoso |
| 2 | Daños causados por transporte |
| 3 | Remitido de menos |
| *4 | Otros motivos |

Productos No Admisibles para Devolución

No se admitirán devoluciones en los siguientes casos:

- Artículos identificados con la letra "E" (artículos por encargo).
- Productos de fabricación especial o bajo pedido.
- Agendas, fuera de las condiciones específicas.
- Artículos de fantasía, fuera de la campaña correspondiente.
- Productos descatalogados.

Complete este formulario y envíelo por correo electrónico a clientes@novedadesmarlu.com.

Tramitación de Devoluciones y Reclamaciones

Todas las devoluciones o reclamaciones deberán ser gestionadas a través de nuestro Departamento de Atención al Cliente.

Plazos de Reclamaciones y Devoluciones

Las reclamaciones y devoluciones deberán realizarse en un plazo máximo de **48 horas** desde la recepción de la mercancía.

Reclamaciones por Daños en el Transporte

En caso de daños ocasionados durante el transporte, deberá presentar la reclamación en un plazo de **24 horas** a partir de la recepción del pedido **APORTANDO FOTOS DE LOS DAÑOS** que se hayan ocasionado.

Autorización de Devolución

Una vez aceptada la devolución, recibirá el formulario con su número de autorización, junto con una copia **RMA AUTORIZADO**.

Instrucciones para el Envío de la Devolución

Es obligatorio incluir una copia del albarán de recogida dentro del embalaje del producto a devolver. No se aceptará ningún envío que no figure en el albarán. Además, los productos deberán estar en perfectas condiciones y en su embalaje original, sin haber sido etiquetados, escritos o manipulados.

Costes de Devolución

Si la devolución es imputable a Novedades Marlu, los gastos de devolución serán gratuitos. En caso contrario, se aplicará un recargo de 10 € por gestión y costes de transporte.

Validez del documento 45 días naturales desde la fecha de autorización