

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	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.](mailto: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