

# Normativa HEROSE para devoluciones y reclamaciones



## Devolución de productos de nueva adquisición

### Error de suministro por parte de HEROSE

Se aceptará la devolución siempre que no hayan transcurrido más de 15 días desde la entrega y el material no haya sido manipulado y se encuentre en su embalaje original sin abrir.

En caso de que el material no se encuentre en su embalaje original o este haya sido vulnerado, se evaluará cada caso en particular. Los costes de devolución son imputables a HEROSE y este decidirá el medio de recogida más conveniente.

### Error de solicitud del cliente / cambio de criterio

- **Material propio de HEROSE:** Se aceptará la devolución si el material se ha suministrado en los últimos 3 meses (desde fecha factura) y se encuentra en su embalaje original. HEROSE aplicará una penalización de un mínimo del 30 % del valor de la mercancía en concepto de costes de gestión y manipulación. Los costes de devolución son imputables al cliente.\*<sup>1</sup>
- **Material comercializado:** La aceptación del material dependerá de la decisión del fabricante y sólo se gestionará la devolución si el material se ha suministrado en los últimos 3 meses (desde fecha factura) y se encuentra en su embalaje original. Se aplicará una penalización de un mínimo del 30% del valor de la mercancía (costes de gestión y manipulación) y de un máximo a determinar en cada caso. Los costes de devolución son imputables al cliente.

## Reclamaciones de productos instalados y/o usados

La reclamación debe comunicarse por escrito según se describe en el apartado Comunicación de la reclamación.

Una vez recibida la información del punto 1, HEROSE comprobará los datos facilitados y la garantía de los materiales y en caso de aceptación de la reclamación facilitará un nº de incidencia durante los siguientes tres días hábiles desde la recepción de la reclamación donde se comunicará al cliente sobre cómo proceder.

## Devolución de productos instalados y/o usados

Se seguirá lo indicado en el punto anterior Reclamaciones de productos instalados y/o usados.

En caso de que el material esté instalado y el cliente no tenga ninguno de sustitución, se enviará el material de repuesto para poder reemplazar el defectuoso

- Una vez el cliente ha recibido en sus instalaciones el material de sustitución, dispondrá de 10 días hábiles para enviar el material defectuoso a nuestro almacén \*<sup>2</sup>.  
Si no se efectúa esta devolución, o las válvulas enviadas no se corresponden con la información proporcionada en la comunicación de la reclamación, se procederá a facturar las válvulas de sustitución.
- En caso de no necesitar material de sustitución, se enviarán las válvulas defectuosas a nuestro almacén. \*<sup>3</sup>

Una vez nuestro almacén local haya aceptado la devolución, el material defectuoso se enviará a fábrica en Alemania y allí se inspeccionará. En un plazo de 10 días hábiles, se emitirá un reporte de calidad en el que se detallará la inspección realizada;

- En caso de que el defecto sea de fábrica, HEROSE se hará cargo de los gastos de envío y/o reparación o sustitución de las válvulas.
- En caso de que el defecto sea producido por una mala manipulación del cliente, el cliente se hará cargo de los gastos de envío, válvulas de sustitución y/o reparación.

## Comunicación de la reclamación

Todas las reclamaciones deben comunicarse por escrito a la dirección de correo [incidencias.material@herose.es](mailto:incidencias.material@herose.es), indicando los siguientes puntos:

- Número de serie
- Cantidad de válvulas afectadas
- Descripción detallada del problema

\*<sup>1</sup> En caso de que el material esté fuera de nuestro rango estándar o este tenga una configuración especial, la devolución podrá ser rechazada o podrán aplicarse penalidades superiores al 30%.

\*<sup>2</sup> La fecha de entrega de las válvulas de sustitución dependerá de la disponibilidad en stock o al mejor plazo de producción que podamos ofrecer.

\*<sup>3</sup> La mercancía debe enviarse a nuestro almacén correctamente embalada, indicando claramente en el embalaje el número de incidencia. El almacén rechazará cualquier paquete sin estos datos o con un número erróneo. Rogamos tengan esto en cuenta para evitar demoras en los retornos de mercancía autorizada.

**Dirección de Almacén:** Flash & Iris Grupo Distribuciones S.L. • Calle Pintor Vila Cinca 17M • CP. 08213 Polinyà (Barcelona) • **Incidencia nº XXXX**