

## AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN

Autorización de devolución de mercaderías es el procedimiento utilizado por FILTRA para garantizar el control de su mercancía y agilizar la respuesta de nuestro servicio técnico y comercial.

No se aceptarán devoluciones ni reparaciones que no estén documentadas con un número válido de FILTRA, asimismo serán devueltas a portes debidos.

Antes de proceder a la devolución de su mercancía, asegúrese de haber agotado las siguientes opciones:

1. Consulta del manual de utilización del equipo
2. Contactar con su comercial habitual acerca del problema.
3. Contactar con el departamento técnico de FILTRA via mail o llamada telefónica.

### Compruebe si su producto está en garantía:

Consulte con el comercial que le suministró el equipo sus condiciones referentes a la garantía.

FILTRA VIBRACIÓN ofrece una garantía como fabricante de 24 meses en todos sus productos. Para poder utilizar esta garantía será imprescindible disponer del número y fecha de la factura de compra del producto, así como número de serie.

**NOTA:** el procedimiento descrito a continuación engloba devoluciones, reparaciones en garantía o fuera de ella.

Reparación de producto

### Para poder reparar su producto siga el procedimiento descrito a continuación:

1. Petición del número de REFERENCIA DEVOLUCION: Debe rellenar el formulario que encontrará en nuestra página web. (Descargas)
2. Obtención de la REFERENCIA DE DEVOLUCIÓN:: FILTRA le responderá en un plazo máximo de 1 semana (en días laborables). En caso que el formulario web contuviera errores o faltara información este plazo podría ser ampliado.
3. Devolución del material a FILTRA. El material deberá ser enviado a FILTRA a portes pagados a nuestra sede. También deberá figurar una copia del documento aceptado por FILTRA dentro del bulto.
4. Resolución de la devolución: Una vez recibido el material, FILTRA procederá a su verificación y/o reparación. Tan pronto como se resuelva la incidencia FILTRA procederá a su abono o al envío del material reparado a portes debidos
5. Para el producto reparado en garantía, se le cobrará en cualquier caso el coste del transporte para la devolución, como se indica en la confirmación de la reparación. La garantía no se aplica en los casos de daños o roturas causados por el transporte, por una incorrecta o inadecuada instalación del producto, la falta de cumplimiento con las instrucciones de operación, la laceración o el arrancar las etiquetas con el número de serie del producto.

**NOTA:** para los equipos fuera de garantía, el presupuesto se mantendrá activo 30 días, pasados los cuales se devolverá a portes debidos.

Si no se ha obtenido respuesta o ésta es negativa, se facturaran 30€ + IVA por equipo presupuestado como concepto de diagnóstico y gestión, además de los gastos de transporte. En caso de compra de otro equipo no se facturaran los 30 Euros + I.V.A.

### Devolución de producto en garantía

Para devoluciones de material, el producto debe ser enviado en su caja/embalaje original en perfecto estado. Si no se recibe el embalaje original o si éste se recibe en mal estado se aplicará una penalización de un 15%.

Por otro lado si el producto no está nuevo y en perfectas condiciones no se aceptará su devolución.

Solicitud de REFERENCIA DE DEVOLUCIÓN:

Por favor cumplimente el siguiente formulario para la obtención de un número de REFERENCIA DE DEVOLUCIÓN, para poder enviarnos debidamente su material.

Una vez cumplimentado el formulario rogamos nos lo hagan llegar al mail: [ventas@filtra.com](mailto:ventas@filtra.com) dónde se les asignará una REFERENCIA DE DEVOLUCIÓN.