

POLÍTICA DE GARANTÍA

Gracias por adquirir los productos de protección de carga de Cordstrap, esperamos que esté satisfecho con su compra. Sin embargo, si por alguna razón desea hacer una reclamación para productos que están dentro de la garantía, por favor siga estas directrices.

POLÍTICA

Cordstrap aceptará reclamaciones para todos los artículos que estén dentro del periodo de garantía de 12 meses después de la fecha de la factura. Cordstrap no reemplazará productos ni proporcionará un crédito si la reclamación se realiza más de 12 meses después de la fecha de la factura.

RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS

Si observa que sus productos son incorrectos, están dañados o su estética se ha visto alterada durante el transporte a través de uno de los transportistas de Cordstrap, señale el problema en un plazo de 10 días laborables desde la recepción al departamento de ventas de Cordstrap para registrar su reclamación. Se abrirá una investigación y trabajaremos con usted para resolver el problema lo antes posible.

Si el envío se realizó a través del propio transportista de su organización y se produjeron daños durante el transporte, deberá presentar una reclamación por daños en el producto directamente a ellos. Estaremos encantados de ayudarle con todos los detalles necesarios para ello.

Si observa un problema de calidad o de rendimiento del producto en los 12 meses posteriores a la fecha de facturación, póngase en contacto con el departamento de ventas de Cordstrap para registrar su reclamación. Se abrirá una investigación y trabajaremos con usted para resolver el problema lo antes posible.

PROCESO DE ELIMINACIÓN DE PRODUCTOS NO CONFORMES

Tras la investigación y validación de un producto no conforme, le proporcionaremos instrucciones sobre la eliminación de estos artículos.

GASTOS DE ENVÍO

Si ha recibido productos incorrectos debido a un error nuestro, productos dañados utilizando nuestros transportistas contratados, productos con la estética alterada en los 10 días laborables posteriores a la recepción o problemas de rendimiento del producto observados en los 12 meses posteriores a la fecha de la factura, Cordstrap cubrirá los costes de recogida y reenvío de los productos en función de la resolución final.

Cordstrap organizará el envío con un transportista, a menos que usted especifique lo contrario.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Si se pone en contacto con nosotros con una reclamación de garantía, le proporcionaremos un número de caso e iniciaremos una investigación para determinar la causa raíz del fallo. Es posible que se soliciten muestras del lote afectado para analizar y validar la no conformidad. Por favor, ponga el número de caso como referencia en el exterior de la caja/paquete. Una vez recibida y evaluada la muestra, se comunicará el resultado final antes de cerrar el caso.

Cuando realice una reclamación de este tipo, comparta la siguiente información: número de artículo, número de lote, cantidad afectada, una imagen de la etiqueta de la caja del artículo, imágenes de la no conformidad y, si es posible, un vídeo.

EXCLUSIONES

Los artículos recibidos con una fecha de caducidad inferior a 2 meses a partir de la fecha de recepción de la mercancía no son susceptibles de reclamación, a menos que se nos haya notificado previamente en un plazo de 10 días laborables a partir de la recepción del producto. Si se aplica una fecha de caducidad, ésta figurará en el embalaje del producto.

PARA MÁS INFORMACIÓN, PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS EN

t +34 93 717 81 72 | **e** ventas@cordstrap.com

www.cordstrap.com