

## FORMULARIO PARA PRODUCTOS DEFECTUOSOS O ERRONEOS

### DATOS DEL CLIENTE

Nombre:

Telefono:

Email:

### DATOS DEL PEDIDO

Nº de Pedido:

Fecha de recepción del pedido:

### DATOS DEL ARTÍCULO A DEVOLVER

Referencia del artículo:

Motivo de la devolución:

### CONDICIONES GENERALES

¿Cómo reclamo mi producto erróneo o defectuoso?

El cliente que reciba un producto erróneo o defectuoso tendrá que rellenar el siguiente formulario y enviarlo a ferreteria@ferreteriaramajo.com. Desde el departamento de Atención al cliente de Ramajo ferreteria le responderemos dándole una o varias soluciones para que escoja la que mejor le convenga.

Tanto el cambio o el envío de piezas nuevas, como la recogida para su devolución irá totalmente a cargo de Ramajo ferreteria y el cliente estará exento de cargo alguno.

¿En cuánto tiempo puede hacer una devolución?

Si el artículo está defectuoso por el transporte, debe de notificarlo lo antes posible después de recibir el pedido. En el caso de los muebles, si el cliente abre el paquete y se da cuenta de que contiene alguna pieza defectuosa, también debe de comunicárnoslo lo antes posible desde que recibe dicho paquete. Nosotros nos hacemos cargo de enviársela de nuevo.

¿En cuánto tiempo recibirá el reembolso del dinero en el caso de que no quiera el cambio?

El cliente recibirá el reembolso por la totalidad de su pedido en un máximo de 14 días naturales. ¿Cuándo sabré que han recibido mi reclamación?

En el momento que nos envía el correo electrónico junto con la imagen, el departamento se pondrá en contacto con usted contestándole al mismo correo.

FIRMA DEL CLIENTE