

Empresa _____ N° de Cliente _____
 Calle _____
 C.P. _____ Ciudad/Provincia _____
 Persona de contacto _____
 Teléfono _____ Fax _____
 E-Mail _____ Fecha _____

Antes de enviar las mercancías se ruega comprueben si efectivamente tienen algún fallo. Por el tiempo empleado en los artículos en los que definitivamente no se haya encontrado ninguna avería, se cobrará una mano de obra, el 10% del valor de la mercancía, con un mínimo de EUR 30,00 por albarán.

A CUMPLIMENTAR POR LOS CLIENTES DE WORTMANN AG

En garantía (adjuntar impreso justificante) costes a cargo del cliente

Ha sido enviada la siguiente mercancía:

Cantidad	N° del artículo	N° factura/albarán	Fecha factura/albarán	Motivo*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Artículo _____ N° de serie _____

* Motivo del envío:

- | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------|
| 01 = Mercancía averiada (*****) | 04 = Mercancía no pedida | 07 = Mercancía incompleta |
| 02 = Mercancía errónea | 05 = Cliente final ha anulado(por favor, adjunte anulación) | 08 = Envío retrasado |
| 03 = Pedido falso (cliente) | 06 = Doble envío | 09 = Anulación del pedido |

10 = Otros motivos (por favor indique cuáles)

(*****) Cuando la mercancía esté averiada, indique el fallo que tiene (averiado no describe el error):

Componentes del sistema:

Placa base / controlador: _____
 Tarjeta gráfica / disco duro: _____
 Sistema operativo / Software: _____
 Otros (disquetera, grabadora CD, sonido, etc.): _____

A CUMPLIMENTAR POR LA EMPRESA WORTMANN AG

Empaquetado por fuera: _____
 Empaquetado por dentro: _____
 Enviado con accesorios: _____

Deterioro: _____
 A recordar: _____

Fecha: ____ . ____ . ____ Trabajador: _____ Albarán/KV:

Estimado cliente,

Para nuestra empresa es muy importante que usted reciba sus mercancías sin ningún problema. Desafortunadamente existen casos en los que no es posibles. Para garantizar una mayor agilidad y efectividad se debe tener muy en cuenta los puntos a continuación.

- No se aceptarán envíos a porte debido.
- En caso de reclamación es imprescindible adjuntar :
 - a) Copia de la factura o del albarán donde se adjunte el N° de serie.
 - b) Una descripción del error detectado en el producto (algunos de los productos son comprobados por sus técnicos)
 - c) El formulario para las devoluciones debidamente cumplimentado.
- Los envíos recibidos sin los puntos arriba mencionados, se les cobrará una mano de obra EUR 20,00 + imp.C/U.
- Las mercancías que no hayan sido suministradas por nuestra empresa (artículos desconocidos), serán devueltas a usted sin reparar y con un costo de: EUR 25,00 + gasto de envío + impuestos.
- Los daños ocasionados durante el transporte deben comunicarse inmediatamente en las 48 horas siguientes (por escrito).
Tfno.: +49 / 5744 / 944 - 385 **Fax: +49 / 5744 / 944 - 380**
- Falsa mercancía suministrada (incompleta mercancía o falsa mercancía)
Compruebe que sus pedidos están completos y son los que realmente ha solicitado. Una reclamación sólo se aceptará en las 48 horas siguientes después de que usted haya recibido la mercancía.
Tfno.: +49 / 5744 / 944 - 351 y -352 **Fax: +49 / 5744 / 944 - 350**
- Envíe sus devoluciones con el envoltorio original. Sólo éste permite una protección adecuada durante su transporte. Por este motivo, les rogamos que informen a sus clientes de la importancia en conservar los envoltorios.
- Sólo se realizarán cambios y o reparaciones en aquellos productos que estén dentro del período de garantía. Productos exentos de garantía se tramitarán de la siguiente forma :
 - a) Serán devueltos a usted, sin reparar. Gastos envío+ impuestos por su cuenta.
 - b) Se hará presupuesto de reparación + gastos de envío + impuestos por su cuenta.
 - c) Nos desharemos de los mismo sin coste para usted.
- No se aceptarán devoluciones, y por lo tanto no se abonarán aquellos productos de Software que no se encuentren en su envoltorio original. (bolsita plástica, paquete abierto, sello roto, huellas de haber sido utilizado).
- Aquellos productos que hayan sido dañados por un mal uso (modificados, sin estar protegidos dentro de su embalaje o bien empaquetados, o hayan recibido golpes) serán devueltos a usted inmediatamente, sin reparar, por lo que se cobrará un test y tempo empleado de EUR 40,00 neto.
- DSA es el albarán que acompaña a las mercancías que usted ha solicitado. En caso de tener una avería en algún que perteneciente un equipo (disco duro, fuente de alimentación, CPU, etc ...), es preciso para nosotros que usted envíe una copia del mismo junto con los artículos averiados.

Si desea comunicar su devoluciones por teléfono lo puede hacer al Tel.: +49 / 5744 / 944 - 385

Nuestro servicio se encuentra de lunes a jueves de 8:30 - 12:30 y de 13:00 - 16:30 horas

Los viernes de 8:30 - 12:30 y de 13:00 - 15:00 horas

Si lo desea hacer por escrito envíelo al Fax: +49 / 5744 / 944 - 380

Atentamente TERRA-Team.