

### **Información para solicitar un número RMA para reparaciones o devoluciones**

Las reparaciones y las devoluciones deben ir siempre acompañadas de un número RMA (Autorización de Devolución de Mercancía). Este número RMA debe estar claramente indicado en el albarán y/o el envío. **Sin un número RMA, el envío será rechazado por nuestro departamento de expedición.**

Puede solicitar su número RMA a través de: <https://www.deltahoist.com/es/helpdesk>

Complete el formulario con la mayor cantidad de información posible, incluyendo fotos y/o videos. Una solicitud completa garantiza un procesamiento rápido.

### **Condiciones de reparación:**

- Procederemos con la reparación si los costos no superan el 40 % del precio bruto recomendado.
- Si los costos son superiores al 40 % del precio bruto recomendado, recibirá automáticamente un presupuesto.
- Debe informarnos dentro de las 48 horas posteriores a la recepción del presupuesto si debemos proceder con la reparación o no.
- Si no recibimos una respuesta de su parte dentro de las 48 horas, devolveremos el envío de reparación ofrecido (sin reparar) a su cargo y cobraremos los costos de investigación, con un mínimo de 60,00 €.

### **Condiciones de devolución:**

- No se procesarán solicitudes de productos hechos a medida.
- Las solicitudes de devolución deben realizarse como máximo cinco días laborables después de la recepción de la entrega.
- Se cobrará una tarifa de devolución del 15 %, con un mínimo de 60,00 €.
- No aceptaremos el envío si hay daños de transporte.
- Si el pedido fue enviado con flete pagado, le cobraremos los costos de envío de vuelta de manera retroactiva.
- El cliente es responsable de devolver el envío a nuestras instalaciones.
- Los productos deben ser devueltos sin daños, sin usar y en su embalaje original. El embalaje debe estar sellado con cinta transparente. Si no es así, no aceptaremos la devolución.

Atentamente,