1. Objeto

La presente política tiene por objeto establecer las condiciones aplicables a las devoluciones de productos y servicios suministrados por SEINSE KENT, garantizando una gestión clara, trazable y coherente con nuestro Sistema de Gestión de Calidad conforme a ISO 9001:2015.

2. Ámbito de aplicación

Esta política aplica a los productos y servicios suministrados a clientes, diferenciando entre:

- Productos estándar.
- Productos, trabajos o servicios realizados ad hoc, personalizados o bajo especificaciones concretas del cliente.

3. Productos o servicios ad hoc, personalizados o bajo pedido

No se aceptarán devoluciones de productos, trabajos o servicios realizados ad hoc, personalizados, manipulados, adaptados o fabricados conforme a especificaciones concretas del cliente.
Se consideran incluidos en esta categoría, entre otros:

- Productos personalizados.
- Servicios técnicos realizados bajo solicitud específica.
- Trabajos de impresión, marcaje, montaje, transformación o adaptación.
- Productos solicitados expresamente al proveedor para un cliente concreto.
- Cualquier producto o servicio que, por sus características, no pueda reincorporarse al circuito habitual de venta.

Únicamente se valorará una reclamación en caso de defecto, error imputable a SEINSE KENT o no conformidad debidamente justificada respecto a lo acordado con el cliente.

4. Productos estándar

Para los productos estándar, el cliente podrá solicitar la devolución siempre que la solicitud se realice dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del producto.
Para iniciar el trámite, el cliente deberá comunicar la solicitud de devolución a SEINSE KENT, indicando como mínimo:

- Número de pedido, albarán o factura.
- Referencia del producto.
- Motivo de la devolución.
- Fotografías del estado del producto.
- Fotografías del embalaje/envase original.

SEINSE KENT revisará la información facilitada y verificará, de forma previa, que el producto se encuentra en condiciones aptas para su venta posterior.

5. Condiciones para aceptar la devolución

La devolución solo será aceptada cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- El producto debe encontrarse sin uso, sin daños y en perfecto estado.
- El producto debe conservar su embalaje, envase, etiquetado y accesorios originales.
- El producto debe estar en condiciones adecuadas para su reincorporación a la venta.
- La solicitud debe haberse realizado dentro del plazo establecido.
- La devolución debe haber sido autorizada previamente por SEINSE KENT.

No se aceptarán devoluciones de productos dañados, usados, incompletos, manipulados o cuyo embalaje se encuentre deteriorado de forma que impida su venta posterior.

6. Plazo de solicitud y minoración del importe

Devolución en plazo: Si la solicitud de devolución se realiza dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del producto, y una vez verificado que el producto cumple las condiciones indicadas

Devolución fuera de plazo: Si la solicitud de devolución se realiza transcurridos más de 10 días hábiles desde la recepción del producto, SEINSE KENT podrá aceptar la devolución de forma excepcional, siempre que el producto se encuentre en condiciones aptas para la venta. En este caso, el importe a devolver se minorará en un 20% en concepto de gastos de gestión, revisión, manipulación y reincorporación al stock.

7. Envío del producto devuelto

El cliente no deberá enviar ningún producto sin autorización previa de SEINSE KENT.

Una vez autorizada la devolución, el cliente deberá remitir el producto a las instalaciones de SEINSE KENT en las condiciones indicadas. Salvo acuerdo previo, los gastos de transporte derivados de la devolución serán asumidos por el cliente.

El producto deberá enviarse correctamente protegido para evitar daños durante el transporte. SEINSE KENT no se hará responsable de los daños producidos durante el envío de devolución cuando estos sean imputables a un embalaje inadecuado o a la manipulación del transporte.

8. Revisión del producto recibido

Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones, SEINSE KENT realizará una revisión del estado del producto, embalaje, accesorios y documentación asociada.

Si el producto se recibe en condiciones correctas y coincide con la información previamente facilitada por el cliente, se procederá a tramitar la devolución del importe correspondiente.

Si, por el contrario, el producto presenta daños, uso, manipulación, falta de componentes o cualquier otra circunstancia que impida su venta posterior, SEINSE KENT podrá rechazar la devolución total o parcialmente, informando al cliente del resultado de la revisión.

9. Devolución del importe

La devolución del importe se realizará una vez recibido y verificado el producto en las instalaciones de SEINSE KENT.

El importe a devolver será el correspondiente al producto aceptado, aplicando, en su caso, la minoración del 20% cuando la solicitud se haya realizado fuera del plazo de 10 días hábiles.

No se devolverán gastos de transporte, manipulación u otros costes asociados, salvo que la devolución sea consecuencia de un error imputable a SEINSE KENT o de una no conformidad previamente aceptada.

10. Productos no conformes o errores imputables a SEINSE KENT

En caso de que el producto recibido por el cliente presente una no conformidad, defecto, error de suministro o incidencia imputable a SEINSE KENT, el cliente deberá comunicarlo a la mayor brevedad posible, aportando fotografías y descripción de la incidencia.

SEINSE KENT analizará la reclamación conforme a su Sistema de Gestión de Calidad y determinará la solución más adecuada, que podrá consistir en la sustitución del producto, reparación, reposición, abono o cualquier otra acción correctiva acordada con el cliente.

11. Trazabilidad y gestión de la devolución

Todas las solicitudes de devolución serán registradas y gestionadas internamente para asegurar la trazabilidad del proceso, la correcta identificación del producto y el análisis de posibles incidencias. P01.09R07 Devolución.

Cuando proceda, las devoluciones o reclamaciones podrán dar lugar a la apertura de acciones correctivas o de mejora dentro del Sistema de Gestión de Calidad de SEINSE KENT.

12. Aceptación de la política

La solicitud de devolución por parte del cliente implica el conocimiento y aceptación de las condiciones establecidas en la presente política.

Esta política no limita los derechos legalmente reconocidos al cliente que resulten de aplicación en cada caso.