

# Devolución producto

2021  
octubre

Somfy pone a disposición de sus clientes profesionales, un sistema actualizado de proceso de **devolución de stock y solicitud de análisis técnico**. En este documento exponemos los pasos necesarios que debes seguir para la gestión de devolución de producto Somfy.

## El cliente entrega en SomfyCenter Madrid



## Tipos de devolución y tiempos de entrega

El producto NO FUNCIONA	ERROR Somfy en la ENTREGA <small>(previo aviso al departamento administración)</small>	ERROR cliente en el PEDIDO <small>(previo aviso al departamento administración)</small>	OTRAS CAUSAS <small>(previa autorización departamento comercial)</small>
En cualquier momento	Antes de 5 días desde la recepción	Antes de 5 días desde la recepción	Antes de 6 meses desde la recepción

## Desarrollo de la devolución

AUTORIZACIÓN ACREDITACIÓN			Abono 100% del importe	Abono 100% del importe	Abono 70% del importe																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">GARANTÍA</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>SÍ</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REPARABLE</td> <td>DEVOLUCIÓN REPARADO <small>portes pagados</small></td> <td>PRESUPUESTO REPARACIÓN <small>portes debidos</small></td> <td>●●●●●●●●</td> <td>●●●●●●●●</td> <td>●●●●●●●●</td> </tr> <tr> <td>NO REPARABLE</td> <td>DEVOLUCIÓN NUEVO <small>portes pagados</small></td> <td>DEVOLUCIÓN MISMO <small>portes debidos</small></td> <td>●●●●●●●●</td> <td>●●●●●●●●</td> <td>●●●●●●●●</td> </tr> <tr> <td>FUNCIONA</td> <td>DEVOLUCIÓN MISMO <small>portes pagados</small></td> <td>DEVOLUCIÓN MISMO <small>portes debidos</small></td> <td>●●●●●●●●</td> <td>●●●●●●●●</td> <td>●●●●●●●●</td> </tr> </tbody> </table>					GARANTÍA				SÍ	NO	REPARABLE	DEVOLUCIÓN REPARADO <small>portes pagados</small>	PRESUPUESTO REPARACIÓN <small>portes debidos</small>	●●●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●●●●●	NO REPARABLE	DEVOLUCIÓN NUEVO <small>portes pagados</small>	DEVOLUCIÓN MISMO <small>portes debidos</small>	●●●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●●●●●	FUNCIONA	DEVOLUCIÓN MISMO <small>portes pagados</small>	DEVOLUCIÓN MISMO <small>portes debidos</small>	●●●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●●●●●	Recogida y Entrega a cargo de Somfy  4 días laborables después de recibir el producto en Somfy	Recogida y entrega a cargo del cliente  4 días laborables después de recibir el producto en Somfy	Recogida y entrega a cargo del cliente  10 días laborables después de recibir el producto en Somfy
		GARANTÍA																													
		SÍ	NO																												
REPARABLE	DEVOLUCIÓN REPARADO <small>portes pagados</small>	PRESUPUESTO REPARACIÓN <small>portes debidos</small>	●●●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●●●●●																										
NO REPARABLE	DEVOLUCIÓN NUEVO <small>portes pagados</small>	DEVOLUCIÓN MISMO <small>portes debidos</small>	●●●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●●●●●																										
FUNCIONA	DEVOLUCIÓN MISMO <small>portes pagados</small>	DEVOLUCIÓN MISMO <small>portes debidos</small>	●●●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●●●●●																										

## Somfy autoriza/acredita devolución

Recibes respuesta sobre tu devolución. La respuesta será en forma de comunicación, factura de abono o cambio en garantía dependiendo del tipo de solicitud y resolución.



Para ampliar la información entra en [www.somfy-profesional.es/asistencia](http://www.somfy-profesional.es/asistencia) o consulta nuestras **condiciones de venta**.