

Devolução produto

2019
Julho

A Somfy coloca à disposição dos seus clientes profissionais, um sistema atualizado de processo de **devolução de stock e solicitação de análise técnica**. Neste documento, expomos os passos necessários que deve seguir para a gestão de devolução de produtos da Somfy.

O cliente entrega no armazém Somfy



Tipos de devolução e prazos de entrega

O produto NÃO FUNCIONA	ERRO Somfy na ENTREGA (aviso prévio ao departamento da administração)	ERRO de cliente no PEDIDO (aviso prévio ao departamento da administração)	OUTROS MOTIVOS (autorização prévia departamento comercial)
A qualquer momento	Dentro de 5 dias a partir da receção	Dentro de 5 dias a partir da receção	Dentro de 6 meses a partir da receção

Desenvolvimento da devolução

AUTORIZAÇÃO ACREDITAÇÃO			Pagamento 100% do valor	Pagamento 100% do valor	Pagamento 70% do valor										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">GARANTIA</th> </tr> <tr> <th>SIM</th> <th>NÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REPARÁVEL</td> <td>ORÇAMENTO DE REPARAÇÃO portes devidos</td> </tr> <tr> <td>NÃO REPARÁVEL</td> <td>DEVOLUÇÃO DO MESMO portes devidos</td> </tr> <tr> <td>FUNCIONA</td> <td>DEVOLUÇÃO DO MESMO portes devidos</td> </tr> </tbody> </table>			GARANTIA		SIM	NÃO	REPARÁVEL	ORÇAMENTO DE REPARAÇÃO portes devidos	NÃO REPARÁVEL	DEVOLUÇÃO DO MESMO portes devidos	FUNCIONA	DEVOLUÇÃO DO MESMO portes devidos	<p>Recolha e entrega a cargo da Somfy</p> <p>4 dias úteis após a receção do produto na Somfy</p>	<p>Recolha e entrega a cargo do cliente</p> <p>4 dias úteis após a receção do produto na Somfy</p>	<p>Recolha e entrega a cargo do cliente</p> <p>10 dias úteis após a receção do produto na Somfy</p>
GARANTIA															
SIM	NÃO														
REPARÁVEL	ORÇAMENTO DE REPARAÇÃO portes devidos														
NÃO REPARÁVEL	DEVOLUÇÃO DO MESMO portes devidos														
FUNCIONA	DEVOLUÇÃO DO MESMO portes devidos														

A Somfy autoriza/aceita a devolução

Recebe uma resposta sobre a sua devolução. A resposta será feita em forma de comunicação, fatura de pagamento ou alteração de garantia, dependendo do tipo de solicitação e resolução.



Para mais informações, entre em www.somfy-profissional.pt/assistencia ou consulte as nossas **condições de venda**.