

HOJA DE DEVOLUCIÓN O CAMBIO

Por favor, rellene adecuadamente el siguiente formulario y después imprímalo para adjuntarlo junto al producto que desea devolver. Le rogamos que para una mejor comprensión de lo escrito, en caso de que rellene el formulario a mano escriba en letras mayúsculas.

Si tiene alguna duda a medida que va relleno el impreso puede llamarnos al teléfono +34 962 28 32 06

PASO 1: INDIQUENOS EL NÚMERO DE PEDIDO: _____

Producto original comprado por:

Nombre y Apellidos: Dirección:

..... Población:

Provincia: C.P..... Teléfono: Email.....

Si deseas recibir el nuevo producto en otra dirección diferente por favor indíquenosla a continuación:

Dirección:

Población: Provincia: C.P.....

A continuación, seleccione una de las siguientes opciones:

Cambio por otro artículo/s Reembolso del importe pagado según el procedimiento de pago

PASO 2: DEVOLUCIÓN (Por favor indique la referencia del producto a devolver y el motivo por el que la efectúa)

- | | | |
|---|--|--|
| <p>Motivo de la devolución:</p> <p>La calidad no es correcta porque</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El producto tiene alguna tara o está roto 2. Material/producción defectuosa | <p>El pedido no es correcto porque</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Artículo pedido erróneamente 4. Artículo servido erróneamente y está dañado <p>No me gusta el artículo porque:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. El artículo es diferente al publicado | <ol style="list-style-type: none"> 6. No coincide con la descripción publicada 7. No coincide con la foto publicada. 8. Otras razones: Especificar: |
|---|--|--|

Producto/s a devolver

Motivo de la devolución	Nº Referencia	Cantidad	Descripción del Producto	Precio

PASO 3: PROCEDIMIENTO PARA LA CORRECTA DEVOLUCIÓN

Tras recibir su solicitud de devolución junto con el producto adquirido, nos pondremos en contacto con usted a través del correo electrónico facilitado para informarle si procede al cambio solicitado o si por el contrario no le asiste el derecho de desistimiento.

Las devoluciones o cambios están sujetos a lo dispuesto en el apartado 14 de las condiciones generales de contratación publicadas en la web, que usted debe leer y comprender en todo momento. Podrá ejercer su derecho de desistimiento dentro de los 14 días hábiles siguientes a la recepción del pedido y siempre que se cumplan con las siguientes circunstancias:

a) No se consideren productos que por su naturaleza no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene una vez desprecintados tras la entrega.

b) Si el producto solicitado no se encuentra dentro de lo manifestado en el punto anterior y no satisface al cliente: Se procederá por éste a su devolución mediante envío a su cargo. Una vez verificada la correcta recepción del producto devuelto, **ILUMINACIÓN COBEN** le reembolsará el importe pagado.

c) Producto defectuoso de origen: El cliente deberá remitirlo a su cargo. Una vez que **ILUMINACIÓN COBEN** reciba el producto defectuoso y verificado el defecto de origen se procederá a sustituirlo y enviarlo al cliente. En este caso el cambio se efectuará siempre por el mismo artículo o referencia. Solamente será facturado el primer envío, haciéndose cargo **ILUMINACIÓN COBEN** de los portes correspondientes a la devolución y nuevo envío.

d) Producto que, por error, no corresponde al del pedido: Se procederá como en el caso anterior y verificado el error se procederá al envío del producto correcto. **ILUMINACIÓN COBEN** correrá con los gastos de envío del producto equivocado y entrega del correspondiente al del pedido realizado.

Cuando **ILUMINACIÓN COBEN** estime que no procede la devolución o cambio del producto adquirido o el reembolso del importe pagado lo notificará al cliente, el cual podrá ejercer sus derechos correspondientes en la instancia que considere. En este caso, el producto devuelto quedará a disposición del cliente para su recogida o retirada durante un periodo de un mes, transcurrido el cual sin que se haya verificado la misma el producto se considerará abandonado, dándosele al mismo el destino legal.

Para proceder a devolución o ejercicio de desistimiento, el cliente contactará con **ILUMINACIÓN COBEN** para que, mediante mensajería, recoja los productos debidamente empaquetados e incluyendo el formulario adjuntado en cada pedido la presente "hoja de devoluciones" junto con la factura original. El artículo a devolver deberá estar correctamente embalado para su devolución junto con todas las instrucciones de uso y posibles accesorios.

Las devoluciones de los importes pagados siempre se efectuarán utilizando el medio de pago por el cual se hizo el pago original.

OBSERVACIONES: (Si usted tiene algún comentario o sugerencia, por favor, anótela a continuación)

Le recordamos que en virtud de lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales consten en este documento se encuentran incorporados en nuestro fichero denominado **CLIENTES** cuya titularidad le corresponde a **ILUMINACIÓN COBEN**, con la finalidad de gestionar nuestra relación comercial, contactar y poder informarle del producto solicitado. Si desea ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, lo podrá hacer dirigiéndose por escrito a ventas@iluminacioncoben.com adjuntando fotocopia del DNI.