

## **1. SISTEMA PARA LA RECLAMACIÓN DE INCIDENCIAS DETECTADAS EN LA RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA**

Les recordamos las normas existentes para la reclamación de faltas, extravíos, material golpeado u otras incidencias detectadas en la recepción del material y ocasionadas durante el transporte.

- 1.1 De no poder hacerse a la entrega del material, las reclamaciones se harán vía fax y/o e-mail a la delegación de la empresa de transporte que haya hecho la entrega, con copia a Dinak, para dejar constancia escrita de lo sucedido.
- 1.2 Conviene que al detectar golpes o roturas en el embalaje, se hagan constar las reservas en la nota de entrega del transporte. El material ha de ser revisado posteriormente para hacer la correspondiente reclamación.
- 1.3 Las reclamaciones deberán efectuarse en un plazo máximo de 24 horas, contadas a partir de la fecha de entrega.
- 1.4 Deberán acompañarse de la nota de entrega donde figure la incidencia reflejada.

## **2. CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN DE MATERIAL**

- 2.1 **No** se admitirán devoluciones de **piezas especiales** fabricadas para el cliente, ni de ningún otro material que no sea de diámetro y materiales estándar estocable. En lo que se refiere a mercaderías y resto de **productos no fabricados por nosotros**. Dinak S.A., se reserva el derecho de admitir la devolución según corresponda en cada circunstancia.
- 2.2 No se admitirán devoluciones cuando la fecha de recepción de la devolución sea superior en más de 30 días a la fecha de entrega del material original.
- 2.3 El **estado de las piezas** a devolver, tiene que ser **perfecto y sin uso**. Las piezas deberán estar perfectamente **empaquetadas** en su **embalaje original**.
- 2.4 Las devoluciones de piezas sólo se admitirán si son remitidas a DINAK S.A. a **portes pagados**. La mercancía viajará por **cuenta y riesgo de la empresa que la devuelve**, siendo aconsejable que se declare su valor al transportista. De no ser así, ante un desperfecto por transporte, la Agencia solamente abonará un valor fijo por Kg. de peso bruto, muy inferior al valor de las piezas. Aconsejamos que envíen la mercancía asegurada a todo riesgo.
- 2.5 DINAK S.A. se reserva el derecho de admitir o no las piezas devueltas, una vez comprobado su estado por nuestro departamento de control de calidad.
- 2.6 Si las **piezas devueltas** a DINAK S.A. están **en mal estado**, DINAK S.A. lo notificará al cliente a la **mayor brevedad posible**. En el plazo de 48 horas el cliente ha de comunicarnos si quiere que se le devuelva el material a portes debidos. De no hacerlo se procederá a la destrucción del mismo.
- 2.7 **TODAS LAS DEVOLUCIONES ADMITIDAS POR DINAK S.A., DARÁN LUGAR A UN CARGO DEL 20% EN CONCEPTO DE MANIPULACIÓN E INSPECCIÓN.**
- 2.8 Véase procedimiento de devolución en el anverso.

