



Tel.: +1.809 338-8888
Fax: +1.809 338-8889
E-Mail: bdcint@bdcint.com.do
Página: www.bdcerralles.com

Ave. JOSE CONTRERAS 110, LA JULIA, SANTO DOMINGO, REP. DOMINICANA

Condiciones Generales de Devolución de Mercancía

Las devoluciones de mercancía se registrarán de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

- El Cliente debe solicitar por escrito la devolución, documentándola con la factura ó el conduce de entrega.
- La evaluación de la devolución implica un análisis de costos y responsabilidades. No tener más de 5 días calendarios de recibida la mercancía, los costos vinculados a la devolución están asociados al re-envío del ó los artículos devueltos al suplidor más el costo que cobra el suplidor por el retorno de los mismos en sus almacenes.
- La devolución conlleva a una evaluación de razón- causa de la misma. Debido a que esta evaluación implica contacto activo con el proveedor, esta validación se realizaría dentro de 10 a 15 días laborables.
- Todos los artículos deben ser devueltos en su empaque original tanto la caja del producto (si aplica) y el empaque, así como con todos sus accesorios originales.
- No se recibirán artículos que muestren daños por mal uso por parte del cliente.
- Los artículos deben contener todos los instructivos, manuales y accesorios originales indicados en el empaque.
- No se aceptarán devoluciones de productos refrigerados (entregados en condiciones normales de almacenamiento) de cualquier tipo. Cualquier excepción a este lineamiento debe estar previamente autorizada por la administración.
- Para facilitar el proceso de devolución, es posible que le solicitemos fotografías de los productos o empaques.
- En caso de ser entregado mercancía por error, no se aceptará la devolución si los mismos están abiertos o en condiciones diferentes de cómo fueron entregados.
- Para devoluciones después del cierre del mes fiscal no se reembolsará al cliente el ITBIS conforme al párrafo del artículo 338 de la ley 11-92.
- El cargo del flete, no será reembolsado.

Le informamos que por ningún motivo se podrá aceptar producto en devolución aún cuando haya recibido confirmación si cumple con alguno de los siguientes casos:

- El producto fue usado.
- Si el empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; se encuentren rayado, con golpes, abiertas etc.
- El producto haya sido solicitado sobre pedido (backorder).
- El producto esta caducado o está fuera de línea.
- El producto fue vendido por una promoción de especial o de remate.

Términos y Condiciones Generales de Garantía

- BDC se adhiere a la garantía que provee el suplidor. Esta garantía queda debidamente explícita en los términos y condiciones de los suplidores.
- El proceso de garantía involucra automáticamente al suplidor, se procederá a evaluar las condiciones de operación y/o almacenamiento del equipo y el proveedor confirma si honra o no la garantía del equipo, y los términos en los cuales esta garantía es honrada; reemplazo de equipo, provisión de piezas, entre otras.

Procedimiento de Devolución

- El Cliente debe solicitar, la autorización de retorno del producto (RMA), mediante el formato RMA, en el cuál puede llenar electrónicamente. (Si no conoce el procedimiento, puede descargarlo AQUÍ). Recibida su solicitud por este medio, BDC Serralles srl, se compromete a confirmar su registro vía correo electrónico. BDC Serralles srl, se reserva el derecho de la aceptación de dicha devolución (Aun cuando se haya asignado un número de autorización de RMA, ya que esta a una previa revisión del producto. En el caso de no proceder, daremos aviso al cliente en 72 hrs., a más tardar. El Cliente deberá retornar la mercancía bajo su propio costo a más tardar 48 hrs. Todas las devoluciones se tomarán al precio Factura. El reembolso para todos los casos será mediante una nota de crédito y será aplicable a la factura origen, o en su caso de haber sido pagada, a la más antigua. En ningún caso BDC SERRALLES SRL, otorgará dinero en efectivo.
- BDC SERRALLES SRL podrá recibir mercancía como Devolución en sus instalaciones únicamente y exclusivamente cuando se cuente con un Número de Autorización. No se aceptan productos cuyo mal estado NO sea causado por BDC SERRALLES SRL o sus transportistas. En caso de recibir mercancía con empaques o cajas dañados, será responsabilidad del cliente especificarlo en la factura o en la guía al momento de recibir el producto, ya que de no ser así; no se aceptaran reclamos ni garantías posteriores en productos con empaques dañados y con esto se tendrá un antecedente.
- BDC SERRALLES SRL no se responsabiliza por mercancía enviada sin Número de Autorización.
- BDC SERRALLES SRL se hará responsable en forma automática de mercancía que resulte con defecto de fabricación o por omisiones internas, comprobables e imputables a nuestra Empresa.
- En el caso de Devoluciones generadas por omisiones del Cliente, BDC SERRALLES SRL NO SE HACE RESPONSABLE por costos adicionales generados, por lo que el Cliente se compromete a cubrir cualquier costo adicional incurrido por motivo de la Devolución. Esto incluye flete de ida, flete de regreso, costo de seguro por traslado, mercancía dañada o faltante y cualquier otro cargo adicional.
- BDC SERRALLES SRL, se reserva el derecho de admitir Devoluciones que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.