RECAMBIOS MULTIMARCA

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

Vigente desde 26 de noviembre de 2025

01 | OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política regula el procedimiento de reclamaciones, devoluciones y piezas de intercambio para los productos adquiridos en el sitio web www.sr2002.com, operado por ULMA Servicios de Manutención S. Coop. (en adelante, el Vendedor). Complementa —y no sustituye— a las Condiciones Generales de Venta. Salvo mención expresa, está dirigida a compradores profesionales (empresas o autónomos). Cuando el cliente tenga condición de consumidor, le asisten los derechos irrenunciables previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2007; en particular, el derecho de desistimiento regulado en las Condiciones Generales (cap. 12).

02 | DEFINICIONES PRINCIPALES

- **Permiso de devolución (RMA):** autorización escrita emitida por el Vendedor con un número único que habilita al Comprador a remitir el material a nuestros almacenes.
- **Producto en perfecto estado:** aquel que se devuelve sin uso, con su embalaje, accesorios, manuales y protecciones originales intactos.
- **Plazo de solicitud:** periodo máximo desde la fecha de factura en que puede pedirse el RMA.
- **Recargo administrativo:** porcentaje descontado del abono para cubrir costes operativos de revisión y reembalaje.

03 | PLAZOS Y REQUISITOS PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN

Concepto	Condición	Recargo adtvo. sobre precio neto
Solicitud de RMA ≤ 15 días	Producto nuevo, sin usar	10 %
Solicitud de RMA 16–30 días	Id.	15 %
Solicitud de RMA 31–60 días	Id.	25 %
Valor unitario mínimo	10 € por referencia	—

Plazo máximo de devolución física: 30 días naturales desde la emisión del RMA. De superarse, el envío será rechazado o se aplicará un recargo adicional del +5 %.

Recomendación: solicite el RMA online o por correo a recambios@ulmalifting.com dentro de los primeros 30 días y remita la mercancía en 15 días; así evitará penalizaciones.

04 | PROCEDIMIENTO PASO A PASO

1. **Solicitud de RMA** — cumplimente el formulario en su cuenta web o envíe correo indicando número de factura, referencia, cantidad y motivo.
2. **Evaluación** — el Vendedor validará la petición en 2 días hábiles y enviará el RMA con instrucciones, domicilio logístico y plazo límite.

3. Embalaje y envío — el Comprador debe reenviar el producto franco de portes (INCOTERM DDP Oñati) usando el embalaje original reforzado; el Nº RMA debe figurar visible en la etiqueta exterior.
4. Recepción e inspección — al recibir la mercancía se verifica estado, número de serie y coincidencia con el RMA.
5. Resolución — si la devolución es conforme, el Vendedor emitirá vale de abono o abono en cuenta en 10 días hábiles; si no lo es, devolverá el artículo a portes debidos.

05|CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

- El total de recargos y descuentos nunca será inferior al 0 % del valor neto.
- Embalaje no conforme (falta de protección, cajas rotas o etiquetado incorrecto) supondrá recargo adicional del +5 %.
- Productos enviados sin RMA serán devueltos al remitente con gastos a su cargo.
- El transporte de retorno corre siempre a cargo del Comprador, salvo error imputable al Vendedor (envío erróneo o defecto cubierto por garantía).

06|PRODUCTOS EXCLUIDOS DE DEVOLUCIÓN

1. Piezas fabricadas o cortadas a medida, referencias personalizadas o bajo pedido especial.
2. Artículos eléctricos/electrónicos montados o conectados a la máquina.
3. Consumibles abiertos o usados (aceites, filtros, baterías, pastillas de freno, etc.).
4. Productos precintados que no sean aptos para devolución por razones de higiene/protección de la salud y se hayan desprecintado.
5. Material con número de serie manipulado o ilegible.

07|DEVOLUCIONES POR DEFECTO EN GARANTÍA

- Daño visible en transporte: anótese en el albarán de transporte y comuníquese por escrito en ≤ 12 h tras la entrega.
- Falta de conformidad (profesionales): notifíquese en 48 h.
- Vicio oculto: comuníquese en ≤ 6 meses desde la entrega.
- El Vendedor podrá optar por reparar, sustituir, abonar o descontar el precio, de acuerdo con su criterio técnico.
- El envío inicial a taller/almacén corre a cargo del Comprador; el retorno del producto reparado o sustituto corre a cargo del Vendedor (destinos en España peninsular).

08|ABONO Y FORMAS DE REEMBOLSO

El abono se emitirá preferentemente como vale de saldo imputable a futuras compras; a petición del Comprador podrá solicitarse transferencia bancaria. Cuando existan facturas impagadas, el Vendedor compensará el abono con el saldo pendiente (art. 1195 CC). Intereses y recargos no son objeto de abono.

09|RESPONSABILIDAD Y LIMITACIONES

El Vendedor no responde de pérdidas indirectas, lucro cesante o paros de producción derivados del tiempo de tramitación de la devolución. La responsabilidad económica máxima queda limitada al precio neto facturado por el producto devuelto, salvo dolo o culpa grave.

10|MODIFICACIONES Y VIGENCIA

El Vendedor podrá actualizar esta política para adaptarla a la normativa o a sus procesos operativos. La versión vigente será la publicada en www.sr2002.com e indicará fecha de última revisión. Las solicitudes de devolución se regirán por la política en vigor el día de emisión del RMA.

Contacto para devoluciones:

ULMA Servicios de Manutención S. Coop. – Área de RECAMBIOS
Paseo Otadui, 8 – 20560 Oñati (Gipuzkoa, España) · recambios@ulmalifting.com – Tel. +34 943 84 92 92

(Fin de la política de devoluciones)