Condiciones de devolución

Toda solicitud de devolución se realizará siempre a través de la plataforma WEB para el profesional de Airzone www.myzone.airzone.es. Canal directo y prioritario para atender las solicitudes de clientes.

Las devoluciones deben estar aprobadas por el departamento de Soporte Técnico de Airzone Clima SL.

El cliente tendrá 14 días a partir de la fecha de entrega del pedido para realizar una solicitud de devolución del material a través de Myzone. Para ello, debe acceder a Mi *Área-Mis Devoluciones.*

Se remitirá una notificación sobre el estado en que se encuentra la petición que podrá ser consultada en el área personal. Las solicitudes de devolución caducarán a los 40 días tras la aceptación de la misma.

El proceso completo de devolución de material se compone de 4 pasos:

Paso 1: Solicitud (Cliente)

Apertura de Solicitud de Devolución accediendo a Myzone, apartado Mi Área – Mis Devoluciones, por los siguientes motivos:

- Material recibido por el cliente que ya no desea, no necesita o que ha pedido erróneamente.
- Material erróneo recibido por el cliente. No es lo que había pedido.
- Material dañado en el transporte.

En la Solicitud se deben rellenar todos los campos:

- Persona de validación de Airzone: A la que se contactó para dar a conocer los motivos de la solicitud.
- Referencia de pedido: Como referenciar la Gestión que solicita.
- Lista de productos con números de serie o códigos de placa.
- Dirección de recogida/entrega del material.

Paso 2: Valoración (Airzone)

El Dpto. de Soporte Técnico valorará la solicitud y procederá según corresponda:

- Devolución por error de Airzone: se procederá al cambio de material sin coste.
- Problema en el transporte: se procede a la reposición del material sin coste.
- Devolución por error o necesidad del cliente: se procederá a la propuesta de abono en función de las siguientes tablas:

Gastos de reproceso del material:

	Familia de producto	Coste	Módulos en la familia
Electrónica	Centrales	18,58 €	Flexa 3.0, Innobus Pro6, Acuazone, CCP, etc.
	Interfaces	11,89 €	Blueface, Think, Lite, Tacto, etc.
	Resto de electrónica	10.31 €	Mod. Fancoil, Mod. Pasarela, Webserver, etc.
Difusión	Difusión No motorizada	2.95 €	Rejillas.
	Difusión Motorizada	11,32 €	Rejillas y Compuertas.
Mixto	Plenum motorizado	130,22 €	Plenum + Cuerpo + Embalaje + Electrónica asociada.

Gastos por baja rotación (sólo aplicable a difusión*):

Artículo	Rotación	Coste
Con *	--	Sin coste adicional
Sin *	Ventas superiores 5ud/semana	Sin coste adicional
	Ventas entre 1 y 5ud/semana	El artículo se devalúa un 25%
	Ventas inferiores a 1ud/semana	No se puede devolver

***Como norma general, la difusión no motorizada (AirQ) no se puede devolver.**

Paso 3: Comunicación de la admisión/denegación de la devolución

Una vez clasificada y evaluada la solicitud de devolución, se comunicará al cliente a través de Myzone y de correo electrónico la resolución:

- Denegada: Motivo de la anulación.
- Aprobada: Se adjunta **presupuesto de devolución** atendiendo a lo presentado anteriormente. El cliente debe aceptar el presupuesto para poder continuar con el envío.

Paso 4: Análisis de material y abono (Airzone)

Una vez recibido el material se procesará por parte del departamento de Soporte Técnico en un plazo de 48 horas. El material recibido se analizará para comprobar que corresponde con lo descrito en la solicitud. Si alguna pieza presentara daños o desperfectos, se aplicará una depreciación de la misma atendiendo a la siguiente tabla:

Daños	Descripción	Depreciación
Sin daños	La pieza no presenta ningún daño	0%
Leves	Falta de bornas, de embalaje original o embalaje dañado, etc.	15%
Medios	Componentes electrónicos dañados, difusión arañada, etc.	30%
Graves	Daños irreparables	100%

En este punto se realiza el abono al cliente teniendo en cuenta todas las consideraciones anteriores.