

# **Procedimiento para DEVOLUCIONES y GARANTIAS de ERA**

## **DEVOLUCIONES**

Plazo para avisar una devolución: **1 mes desde la fecha de compra.**

Plazo para devolverla físicamente a nuestro almacén: 1 mes desde el aviso.

Cada devolución debe ser comunicada al delegado o a la oficina comercial, y una vez el delegado o la oficina le de conformidad a dicha devolución, se podrá realizar el trámite.

**NO se ACEPTARÁN** devoluciones en el almacén logístico sin que se haya dado la autorización correspondiente. Automáticamente serán rechazadas por el almacén logístico.

### **NO SE ACEPTAN:**

- Devoluciones sin caja
- Devoluciones con valor inferior a: **15,00€**

### **CARGOS:**

- Devoluciones con cajas/etiquetas dañadas: cargaremos **3,00€**
- Devoluciones por error de cliente: cargamos **3,00€** por cada línea

El envío corre a cargo del cliente.

## **GARANTÍAS**

Para tramitar una garantía, se debe pedir autorización a través de la página web de ERA (véase la página siguiente). Una vez tramitada os confirmaremos su aceptación y les comunicaremos como proceder para su devolución.

El abono se emitirá una vez hayamos comunicado cual va ser el procedimiento a seguir y en el caso que exista una devolución del material cuando lo recibamos en almacén.

**No se ACEPTARÁ** ninguna pieza en garantía sin nuestra previa autorización y con la hoja de garantía debidamente rellena: automáticamente será rechazada por nuestro almacén logístico.

Para agilizar la gestión, os aconsejamos incluir todas las garantías en un mismo RMA.

El envío correrá a cargo del cliente.

Es posible pedir autorización para DEVOLUCIONES y GARANTIAS a través de la página web de ERA.

<https://ecom.eraspares.es/ec/>

Es muy sencillo y rápido, así que la tramitación de la devolución llegará en tiempo real a la oficina de ERA y eso permitirá una gestión más ágil.

Para pedir autorización, entra en la página de ERA y clicas [Devolución artículos](#)



Rellena todos los campos, según indicado:

COMPILA TU RMA							
Referencia ERA	Data Code	* Cantidad	* Tipo documento ERA	* Número documento ERA	* Fecha documento	* Motivo Devolución	
		1	Selecciona ▼			Selecciona ▼	
Descripción del defecto / Notas relativas a la devolución					Anexos		
					Clica para cargar los anexos		
Marca vehículo	Modelo vehículo	Cilindrada vehículo	Año Matriculación	Fecha Instalación	Fecha avería	KM instalación	KM avería
			Selecciona ▼				

\* Campos obligatorios

REMOVE

CONFIRMA

COMPILA TU RMA					
* Cantidad	* Tipo documento ERA	* Número documento ERA	* Fecha documento	* Motivo Devolución	
1	Selecciona ▼			Selecciona ▼	
efecto / Notas relativ			Anexos		
factura			Clica para cargar los anexos		
ALBARAN					
fin					
Cilindrada vehículo	Año Matriculación	Fecha Instalación	Fecha avería	KM instalación	KM avería
	Selecciona ▼				

REMOVE

CONFIRMA

Rellena siempre el motivo de la devolución:

INICIO	MI CUENTA	CESTA	NOVEDADES	BUSCAR	DEVOLUCIÓN ARTÍCULOS	FAQ	SALIR
<b>COMPILA TU RMA</b>							
Referencia ERA	Data Code	Canidad	Tipo documento ERA	Número documento ERA	Fecha documento	Motivo Devolución	
		1	Selecciona ▼			Selecciona ▼	
Descripción del defecto / Notas relativas a la devolución						Clica para cargar	
Marca vehiculo	Modelo vehiculo	Cilindrada vehiculo	Año Matriculación	Fecha Instalación	Fecha avería	Selecciona Defectuoso / Garantía Llegado roto (daño en el transporte) DOA (entregado y no funciona - No montado Error de envío Mal envasado Error de pedido	
			Selecciona ▼				

\* Campos obligatorios

**REMOVED**                      **CONFIRMA**

Cuando lo has rellenado todo, clic Confirma y luego Envía para pedir Autorización. Los comerciales de ERA se pondrán en contacto contigo para confirmarte su aceptación o denegación.

No es necesario enviar un correo a la oficina comercial avisando de la tramitación del RMA, porque el sistema envía automáticamente un correo al cliente y al proveedor.