

## Autorización de Retorno de Mercancía – RMA

Para el envío de material a **COMERCIAL LA ESTRELLA S.L.** es necesaria nuestra autorización RMA. Para solicitarla, es preciso utilizar el formulario existente que se encuentra en la siguiente página web:

**www.laestrellaweb.com > apartado “Documentación” > RMA**

Una vez cumplimentada la información, se deberá enviar el formulario y una copia de la factura de compra a la dirección de correo electrónico [info@laestrellaweb.com](mailto:info@laestrellaweb.com). Posteriormente recibirá un número de RMA y deberá enviar la mercancía a portes pagados a la siguiente dirección, haciendo constar claramente el número de RMA en el exterior del paquete.

### **COMERCIAL LA ESTRELLA S.L.**

Calle Juan Albornoz Sombrita, 10  
Edf. Elba - Local 1  
38010 Santa Cruz de Tenerife  
Islas Canarias  
Tlfno: +34 922661410

### **Devolución de mercancías**

No será admitida ninguna devolución de mercancía sin la mencionada autorización expresa por escrito. Si se acuerda admitir la devolución de algún artículo, éste deberá ser actual, estar en perfectas condiciones y con su embalaje original, sin desperfectos ni etiquetas, con todos sus accesorios, y sin haber sido manipulado. Todos los artículos recibidos serán debidamente revisados y en el caso de encontrar algún desperfecto se podrá aplicar una depreciación en el abono. Será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes. Deberá indicar externamente en el embalaje de forma bien visible el código de RMA para su correcta identificación.

En ningún caso, se admitirán devoluciones de materiales pasados 30 días desde la fecha de entrega de los mismos, al tratarse del plazo establecido legalmente para ejercer su derecho de desistimiento. El derecho de desistimiento solo afectará a aquellas ventas realizadas por **COMERCIAL LA ESTRELLA S.L.** directamente. Si usted realiza una venta a un cliente final, deberá ser su empresa quien se haga cargo del derecho de desistimiento con su cliente.

Las devoluciones de mercancías deberán ir siempre acompañadas de una copia de la correspondiente autorización RMA. Asimismo, también deberá adjuntarse una copia de la factura de compra o del albarán de entrega, y el plazo de desistimiento contará desde el momento de nuestra entrega.

### **Envíos para reparación**

Los envíos de artículos para su reparación, han de venir siempre acompañados de una copia de la correspondiente autorización RMA, que podrá ser emitida por **COMERCIAL LA ESTRELLA S.L.** tras la revisión de su formulario de solicitud RMA. Deberá indicar externamente en el embalaje de forma bien visible, el código de RMA para su correcta identificación.

Por favor, antes de rellenar el formulario de solicitud RMA, asegúrese de que el equipo presenta una avería. Si tiene cualquier duda al respecto, le rogamos que se ponga en contacto con nuestro soporte en [info@laestrellaweb.com](mailto:info@laestrellaweb.com). Tenga en cuenta que la revisión de un producto que no presenta ninguna avería no está cubierta por la garantía y en ese caso se le realizará un cargo de 18 euros y quedará en propiedad de **COMERCIAL LA ESTRELLA S.L.** o será devuelto a destino y a portes debidos sin previo aviso.

El cliente está obligado a realizar una descripción detallada de la avería que ha detectado. No se autorizarán formularios de solicitud RMA en los que esta descripción se limite exclusivamente a indicar que el producto está averiado. En aquellos casos en que el producto sea de un consumidor final, nuestro cliente está obligado a recopilar esa información. Esta toma de datos facilitará la reparación y minimizará los tiempos de espera.

**Importante:**

- Verifique que la mercancía está realmente averiada o defectuosa. En caso contrario, todos los gastos derivados de la intervención y los gastos de transporte le serán facturados.
- La garantía no tendrá efecto si el producto ha sido sometido, por parte del comprador o de terceros, a una carga inadecuada del firmware, a una instalación, mantenimiento, reparación o uso inadecuado o ha sido expuesto a condiciones ambientales que no correspondan a los requerimientos de instalación.
- La garantía no será de aplicación si el nombre del modelo o el número de serie del producto han sido alterados, borrados, han desaparecido o resultan ilegibles.
- La garantía no cubre el mantenimiento periódico de los productos como las calibraciones y las actualizaciones de software ni la reparación de piezas derivadas del uso y desgaste normales como los producidos en teclados, potenciómetros, conectores entrada/salida y mandos a distancia, siempre que el fallo se produzca debido al uso, así como el material fungible como, por ejemplo, las baterías.
- La garantía tampoco cubre las averías producidas por accesorios no originales (alimentadores externos, ...) ni causas medioambientales.
- La responsabilidad del software o de la información contenida en el material enviado al servicio post-venta recaerá directamente sobre el cliente.