

## PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA DE LG ELECTRONICS ESPAÑA

### 1. INTRODUCCIÓN Y TRANSPORTE DE LOS PRODUCTOS

LG Electronics es responsable de los productos hasta la entrega de los mismos en el almacén del cliente o en la dirección que éste haya establecido. LG Electronics no es responsable de la descarga del producto del camión.

LG Electronics asegura el perfecto estado del producto y la correcta preparación del pedido en el momento de la carga del camión en sus instalaciones.

LG Electronics concierta con cuarenta y ocho (48) horas de antelación con el destinatario el contenido del pedido, la fecha y hora de la entrega.

El destinatario debe proporcionar un fácil acceso a sus instalaciones y disponer del personal y los medios necesarios que permitan realizar la manipulación de los productos (tanto en su almacén como en la entrega al consumidor final).

Debido a la naturaleza de los productos, se debe asegurar la presencia del transportista durante el proceso de descarga.

### 2. RECEPCIÓN DE LOS PEDIDOS

A la recepción de la mercancía, el destinatario deberá devolver al transportista una copia del albarán de entrega debidamente cumplimentada con el sello del cliente, de la empresa representante o en su defecto firma, nombre y nº de DNI del receptor. Se anotará la fecha de recepción.

Cualquier incidencia (sobra, daño visible o falta) deberá ser comunicada al transportista, que actuará como representante de LG Electronics en el momento de la descarga.

Todos estos datos deben ser consignados por escrito en el mismo momento de la entrega, al objeto de que se puedan completar las pertinentes reclamaciones al transportista y/o partes de seguro en caso de siniestro. En caso contrario, se entenderá que se han recibido los bultos de conformidad en cantidad y estado.

El destinatario no aceptará la entrega de la mercancía afectada y se entregará al transportista para su retirada en ese mismo momento. Es recomendable realizar una fotografía que refleje la situación del envío.

### 3. INCIDENCIAS EN LA ENTREGA

Adicionalmente a la comunicación al transportista en la descarga, en caso de incidencia (sobras, faltantes, daños visibles y ocultos), se deben comunicar, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, y tramitarla mediante:

- E-mail: [incidencia.logistica@lge.com](mailto:incidencia.logistica@lge.com)
- Teléfono: 912 112 651 ; 912 112 296

Se debe adjuntar fotocopia del albarán de LG Electronics debidamente cumplimentado.

En el caso de daños en los embalajes, que no fueran observados o descubiertos tras la recepción de los mismos por no ser visibles exteriormente, el cliente dispone de las veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción de éstas para que se curse el correspondiente escrito a LG Electronics.

El cliente deberá aportar **fotos del producto** donde se aprecie el daño o golpe, **fotos de la caja** donde se aprecie el daño o el golpe y **fotos del número de serie** del producto y la caja.

LG Electronics se reserva el derecho de hacer inspección pericial durante la evaluación de la incidencia.

A partir de la comunicación de la incidencia, se aplicará el **Procedimiento de aprobación de recogidas** del punto 5.

### 4. DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

En el caso de una devolución, según lo descrito en los puntos 4.1 y 4.2, se debe solicitar mediante la plantilla adjunta y tramitarla mediante:

- E-mail: [devoluciones@lge.com](mailto:devoluciones@lge.com)
- Teléfono: 902 104 650

#### 4.1. PRODUCTO NO USADO con daños ocultos y embalaje en perfecto estado

El producto deberá estar **completamente nuevo**, sin utilizar, con todos sus accesorios y con el embalaje original.

En el trámite de la devolución, se deberá aportar **fotos del producto** donde se aprecie el daño o golpe, **fotos de la caja** y **fotos del número de serie** del producto y la caja. Se debe adjuntar fotocopia del albarán de LG Electronics debidamente cumplimentado.

No se aceptarán productos en las siguientes condiciones:

- Con **más de 6 meses** de fecha de factura para productos de Gama Blanca y Aire Acondicionado.
- Con **más de 3 meses** de fecha de factura para productos de Gama Marrón, Microondas y Aspiradores.
- Golpeados o dañados por manipulación del cliente y que no conste en el albarán de entrega.
- Procedentes de exposición.

LG Electronics se reserva el derecho de hacer inspección pericial durante la evaluación de la incidencia.

#### 4.2. PRODUCTO USADO con problemas funcionales

Son productos vendidos al consumidor final y que presentan una incidencia técnica (fallos de funcionamiento, no estéticos). Esta normativa no aplica a productos con política de sustitución DOA<sup>1</sup>: Monitores, Proyector, Portátiles y Telefonía.

**Durante los primeros 7 días:** se aceptará la devolución del producto, adjuntando el ticket/factura de venta al usuario final y siempre que el producto realmente presente avería. Excepción en el caso de los aparatos de Aire Acondicionado: Al ser necesaria la manipulación de los productos de Aire Acondicionado por personal ajeno a LG (instalador), existe la posibilidad de que la avería no sea del producto, sino de la instalación, por lo tanto es obligatoria la visita del SAT, antes de cambiar el producto al usuario y si procede se gestionará la ficha de incidencia del SAT que autorice el cambio.

**Después de los primeros 7 días:** se aceptará la devolución de producto defectuoso si cumple alguna de las siguientes casuísticas:

- Con autorización previa de Servicio Técnico de LG Electronics y a través del SAT correspondiente.
- Con avería reiterada, adjuntando tres partes de intervención de SAT.
- Con aviso de avería o reparación, sin resolver durante 30 días desde su comunicación a Atención al Cliente de LG Electronics (963 05 05 00). Se requiere número de aviso RNE.

No se aceptarán productos en las siguientes condiciones:

- Que funcionen correctamente.
- Incompletos (sin embalaje original, manuales, cables y accesorios).
- Con daños producidos por transporte del cliente o incorrecta manipulación del mismo.
- Golpeados o dañados por negligencia del cliente.
- Procedentes de exposición. Salvo con ficha de incidencia del SAT autorizado.

LG Electronics se reserva el derecho de hacer inspección pericial durante la evaluación de la incidencia.

### 5. PROCESO DE APROBACIÓN DE RECOGIDAS

#### 5.1. REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN

- Una solicitud de devolución se considerará aceptada cuando el cliente reciba una comunicación de LG Electronics autorizando la recogida e informando del número de devolución (RMA), en un plazo aproximado de una semana desde la solicitud.
- LG Electronics se reserva el derecho de hacer inspección pericial en la evaluación de la incidencia.
- Los productos exclusivos y operaciones comerciales específicas no incluidas en el protocolo comercial, no se podrán devolver exceptuando los casos de producto averiado o defectuoso.

#### 5.2. RECOGIDA

- Una vez revisada y/o aprobada la devolución, el personal LG Electronics se pondrá en contacto con el cliente para concertar la fecha y hora de la recogida del producto autorizado y con RMA.
- El producto debe estar preparado, con su embalaje original y paletizado para su posterior recogida por el transportista designado por LG Electronics, no aceptándose envíos por parte del cliente. Si después de tres intentos de recogida, el transportista no pudiera recoger la mercancía por no estar preparada; LG Electronics procederá a realizar un cargo al cliente por el coste logístico correspondiente.
- Los clientes en que previamente se haya realizado la revisión o inspección pericial por parte de LG Electronics tendrán un retratado/precintado del producto realizado por LG Electronics directamente. En caso de que este retratado haya sido abierto o manipulado después de dicha revisión, no se procederá a la recogida y tampoco al abono de la devolución.
- Se debe asegurar la presencia del transportista durante el proceso de recogida.

#### 5.3. RECEPCIÓN Y REVISIÓN EN INSTALACIONES LG ELECTRONICS

- LG Electronics se reserva el derecho de no aceptar la devolución del producto en caso de que una vez inspeccionado el producto, éste no cumpliera con los requisitos anteriormente mencionados.
- Todo aquel producto cuya devolución no haya sido autorizada por LG Electronics, se notificará al cliente para que proceda a su recogida dentro de los 15 días siguientes desde la recepción; de lo contrario, se procederá a la destrucción del mismo sin derecho a ningún tipo de abono.

#### 5.4. ABONO

- Se abonarán únicamente aquellos productos cuya devolución hubiera sido autorizada.
- LG Electronics no aceptará ningún tipo de cargo que no incluya la información establecida en el Anexo adjunto.
- En el caso de producto defectuoso sustituido al usuario, se abonará al precio de la última factura de compra del producto a LG Electronics

<sup>1</sup> DOA (Dead on Arrival): Producto que no funciona dentro de los primeros 15 días de uso.

### **Anexo. Información mínima requerida para la emisión de un Cargo**

Tras analizar los numerosos cargos emitidos por el cliente en los que no se incluye la información mínima requerida, se ha elaborado un Protocolo de Información mínima necesaria a incluir en los cargos para poder hacer gestión de los mismos por parte de LG\*\*

\*\*Todo cargo para el que no exista la información mínima detallada a continuación, no será posible su gestión ni resolución, conllevando su rechazo y cancelación por parte de LG.

<b><u>Plantilla/Protocolo Información Requerida para gestión de Cargos por parte de LG</u></b>	
<p align="center"><b><u>CARGOS DR (Defective Return – 900xxxx)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Devolución de producto defectuoso, no por incidencia de la entrega.</li> <li>* Devolución en la reparación.</li> <li>* Devoluciones comerciales.</li> </ul>	<p align="center"><b><u>CARGOS GR (GoodSet Return – 3000xxxx)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Logística Inversa.</li> <li>* Logística directa.</li> <li>* Devoluciones comerciales.</li> </ul>
<p><b><u>Información Requerida para gestión de Cargos por devoluciones</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) RMA LG y/o N° Serie del producto</li> <li>2) N° Devolución del cliente</li> <li>3) Modelo</li> <li>4) Tienda / N° de Centro</li> </ol> <p>En caso de cargo por demora en la gestión de LG:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5) N° de la reparación (RNUxxx) o Teléfono del usuario final o N° de autorización (APUxxx)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) RMA y/o N° Serie</li> <li>2) N° Albarán</li> <li>3) Modelo</li> <li>4) Tienda</li> <li>5) N° de Factura o N° Pedido</li> </ol>