

# Proceso Devoluciones BG

---

31 JULIO 2021


1. Punto de venta solicita devolución y envía **Plantilla Solicitud de Devolucion** con el Delegado en copia.
  - En cada correo de solicitud se envía UNA sola unidad (un mail por producto a solicitar)
  - El asunto del mail de solicitud: Solicitud devolución Modelo, S/N del equipo e ID de la tienda  
(ej: Solicitud devolución 65NANO806NA.AEU - 909MAFC6S555 - 10849)

**Gama BLANCA**

  - Fotos del golpe del producto.
  - Fotos, en caso de lavadoras, anclajes parte posterior.
  - Fotos del embalaje original por todos sus lados.
  - Foto del embalaje donde pone modelo y número de serie.
  - Foto de la placa donde pone modelo y número de serie.

**Gama MARRÓN**

  - Foto de frente de la pantalla completa encendida (no sintonizada).
  - Foto de frente de la pantalla completa apagada.
  - Fotos de frente del embalaje completo por la parte que pone FRONT y BACK.
  - Foto del embalaje donde pone modelo y número de serie.
  - Foto de la placa trasera del TV donde pone modelo y número de serie.
- Producto nuevo: [dev.nuevo1@lge.com](mailto:dev.nuevo1@lge.com) y [dev.nuevo2@lge.com](mailto:dev.nuevo2@lge.com)
- Producto defectuoso: [devoluciones@lge.com](mailto:devoluciones@lge.com)
2. En el caso de producto nuevo, el punto de venta debe enviar junto con la Plantilla de solicitud las siguientes fotografías:
3. Si se rechaza, el equipo de devoluciones lo comunica al punto de venta (con el nº de rechazo) con el Delegado en copia.
4. Si se acepta, devoluciones tramita el número de RMA y se lo facilita al punto de venta como referencia para devolverlo a la Plataforma.
5. Cuando la Plataforma reciba el producto, solicita a devoluciones la recogida haciendo referencia al número de RMA.
6. LG recoge y abona el producto en base al último precio facturado a la Plataforma.

	LG ELECTRONICS ESPAÑA - FICHA DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN BG					Almacén LG Electronics Spain Avenida de la Construcción, 3 Azuqueca de Henares - Guadalajara 19200	
	TELÉFONO DE CONSULTA: 91 719 71 71 / CORREO ELECTRÓNICO DE TRAMITACIÓN: <div>ENVIAR EMAIL A: * Producto nuevo: dev.nuevo1@lge.com y dev.nuevo2@lge.com * Producto defectuoso: devoluciones@lge.com</div>						
FECHA DE SOLICITUD:	****	PLATAFORMA (donde se compró)	****		DELEGADO LG Marrón y Blanca:  EMAIL DELEGADO LG (Marrón y Blanca):  PERSONA DE CONTACTO ESTABLECIMIENTO:  TELÉFONO DE CONTACTO ESTABLECIMIENTO:  OBSERVACIONES:	Poner en copia siempre al Delegado en la solicitud	
ID ESTABLECIMIENTO	ID TIENDA (cálculo automático)	NOMBRE ESTABLECIMIENTO:	ELEGIR NOMBRE TIENDA	O ESCRIBE TU CIF			
CÓDIGO POSTAL:	****	DIRECCIÓN:	****				
CIUDAD:	****	PROVINCIA:	****				
		OBSERVACIONES:					
	MODELO	SUFIJO	Nº DE SERIE	MOTIVO DE DEVOLUCIÓN	USADO	COMENTARIO CLIENTE	COMENTARIO LG
1	****	****	****	****	****		
Consideraciones a tener en cuenta: - El ASUNTO del email debe ir en el formato: Solicitud devolución -Modelo-Numero de Serie (S/N) e ID del Punto de Venta // ejemplo: Solicitud devolución 65NANO806NA.AEU -909MAFC6S555-10849) - Rellenar todos los campos. Son imprescindibles para poder tramitar la solicitud. SI FALTA ALGUNO, LA SOLICITUD LA RECHAZARÁ EL SISTEMA - Importante especificar si el producto está USADO (Si/No).							
En el caso de producto nuevo, es necesario enviar las siguientes fotografías: - Gama Blanca: Fotos del golpe del producto. - Gama Blanca: Fotos, en caso de lavadoras, anclajes parte posterior. - Gama Blanca: Fotos del embalaje original por todos sus lados. - Gama Blanca: Foto del embalaje donde pone modelo y número de serie. - Gama Blanca: Foto de la placa donde pone modelo y número de serie. - Gama Marrón: Foto de frente de la pantalla completa encendida (no sintonizada). - Gama Marrón: Foto de frente de la pantalla completa apagada. - Gama Marrón: Fotos de frente del embalaje completo por la parte que pone FRONT y BACK - Gama Marrón: Foto del embalaje donde pone modelo y número de serie - Gama Marrón: Foto de la placa trasera del TV donde pone modelo y número de serie.					*SUFUO: Letras después de punto en el modelo		
					IMPORTANTE: HAY QUE CUMPLIMENTAR TODAS LAS CASILLAS COLOR NARANJA		
					OJO: Faltan datos		
No se aceptarán devoluciones de los siguientes productos: - Producto NUEVO GOLPEADO POR NEGLIGENCIA DEL CLIENTE. - Producto NUEVO GOLPEADO SIN EMBALAJE. - Producto USADO SIN AVERÍA. - Producto de EXPOSICIÓN. - Producto usado que no esté correctamente embalado (para evitar daños durante el transporte).							
En el caso de aceptarse la devolución: - LG notifica al Establecimiento un número de autorización (RMA). - El Establecimiento devuelve el producto a la Plataforma indicando el número de RMA. - LG recoge el producto en la Plataforma indicada, no en el Establecimiento, y procede a abonar el producto en base al último precio facturado.							
LG se reserva el derecho de revisar los productos y rechazar su devolución si no cumplen con los criterios anteriormente indicados. En el caso de recibirse mercancía no autorizada o que no cumpla con los requisitos de devolución, LG solicitará la recogida de este producto a la Plataforma y no se producirá el abono.							