



Política de Devoluciones

1. Requerimientos de una Devolución – Problemas de calidad o errores de entrega

1.1. Plazo:

Famiq aceptará reclamos de calidad o errores de entrega hasta los 30 días corridos, desde la recepción de la mercadería (fecha expresada en el remito correspondiente).

1.2. Modalidades:

1.2.1. Si el producto fue entregado por un transporte contratado por Famiq, podemos retirarlo por el mismo lugar de entrega, dentro de los 5 días hábiles. En el caso de ser una zona no habitual de entrega para Famiq, será retirado el día que concurramos a dicha zona.

1.2.2. Si el producto fue entregado por un transporte contratado por Famiq, en una sede de un Transporte contratado por el cliente en Montevideo, el cliente será responsable de coordinar el traslado de la mercadería hasta Montevideo, debiendo informar a Atención al cliente el Nro. De Guía de la mercadería. Famiq la retirará desde dicha sede, y se hará cargo de los costos extras que generen este traslado. En este caso el cliente deberá acompañar la factura a nombre de Famiq por dicho costo extra de flete.

1.2.3. En caso de que sea necesario abonar un costo extra por el traslado, Famiq se hará cargo de estos costos. En este caso el cliente deberá acompañar la factura a nombre de Famiq por dicho costo extra de flete.

1.3. Daños por transporte:

1.3.1. Los reclamos ocasionados por daños sufridos en el trayecto de entrega de un transporte contratado por Famiq, deberán ser notificados al momento de recepción de la mercadería a nuestro departamento de Atención al cliente. Pasadas 24hs. de entregado el producto no se aceptarán reclamos de este tipo.

1.3.2. En el caso de productos enviados desde Montevideo a través de Transportes de Terceros elegidos por los clientes, Famiq no se responsabiliza por los daños que puedan provocarse en dicho traslado, debiendo canalizar su reclamo directamente a las empresas de Transportes.

1.4. Embalaje:

El embalaje del producto enviado debe encontrarse en perfectas condiciones. El mismo debe ser el original, sin inscripciones ni rótulos.

2. Requerimientos de una Devolución - Cambios de productos o sobrantes

2.1. Plazo:

Famiq aceptará cambios de productos o sobrantes hasta los 30 días corridos, desde la recepción de la mercadería (fecha expresada en el remito correspondiente)

2.2. Modalidades:

2.2.1. Si el producto fue entregado por un transporte contratado por Famiq, Atención al cliente analizará la posibilidad de retirarlo por el mismo lugar de entrega, dentro de los 5 días hábiles. En el caso de aprobación, será informado al cliente y se coordinará su retiro. Si es una zona no habitual de entrega para Famiq, será retirado el día que concurramos a dicha zona. En caso de existir un costo extra por este retiro, será informado por Famiq.

2.2.2. Si el producto fue entregado por un transporte contratado por Famiq, en una sede de un Transporte contratado por el cliente en Montevideo, el cliente será responsable de coordinar el traslado de la mercadería hasta Montevideo. Atención al cliente analizará la posibilidad de retirar la mercadería por este destino. En el caso de aprobación, será informado al cliente. En este caso, el cliente deberá informar a Atención al cliente el Nro. de Guía de la

mercadería y Famiq la retirará desde dicha sede. En caso de existir un costo extra por este retiro, será informado por Famiq.

2.2.3. El producto puede ser recepcionado en una de nuestras sucursales.

2.3. Productos:

2.3.1. Únicamente se aceptarán devoluciones de productos de stock permanente.

2.3.2. Únicamente se aceptarán devoluciones de productos en su unidad mínima de venta.

2.3.3. La devolución de Bulonería solo se aceptará en su pack original cerrado.

2.3.4. La devolución de Productos Químicos (Auxiliares de Limpieza, Detectores, Lubricantes, Pegamentos, etc.) sólo se aceptará en su envase cerrado e inalterable.

2.3.5. No se aceptarán devoluciones de cortes especiales de chapas, caños, tubos, barras, ángulos, planchuelas, accesorios comprados o fabricados a requerimiento especial del cliente, producto procesado o deteriorado, productos de segunda calidad, productos comprados en promociones o remates.

2.4. Embalaje:

El embalaje del producto enviado debe encontrarse en perfectas condiciones. El mismo debe ser el original, sin inscripciones ni rótulos.

3. Procedimiento aplicable para solicitar una devolución:

3.1. La devolución deberá ser tramitada previamente con Atención al cliente:

3.1.1. Teléfono 2486 4040

3.1.2. E-mail: atencionalcliente@famiq.com.ar

3.1.3. Chat on line en www.famiq.com.uy

3.1.4. WhatsApp: 091 992 948

3.2. Será necesario que el cliente brinde la siguiente información:

3.2.1. Numero de cliente o RUT y Razón Social

3.2.2. Factura y/o Remito con el que fue entregado el producto

3.2.3. Descripción del producto y cantidad

3.2.4. Indicar si corresponde a un reclamo por el producto entregado, o un cambio de productos o sobrante.

3.2.5. En caso de problemas con el producto entregado, indicar defecto reclamado, evidencias del defecto o reclamo mediante fotografía o muestras que constate el inconveniente.

3.2.6. Indicar si el producto debe ser retirado por el lugar de entrega o si será recibido en una de nuestras sucursales.

3.2.7. En caso de retiro por un Transporte contratado por el cliente, informar número de guía para retirar.

3.2.8. Cualquier reclamo que no incluya la información mencionada podrá ser rechazado.

3.3. Famiq responderá su solicitud dentro de las 48 hs.

3.4. En el caso de retiro del producto por parte de Famiq, y siendo que por motivos ajenos no se pueda retirar, se dejará constancia de la visita y se intentará retirarlo en una nueva fecha. Si en la segunda oportunidad, tampoco se dispone del producto, se dejará constancia de la visita. Será responsabilidad del cliente acercar el producto a una de nuestras sucursales, sea cual fuere el motivo de la devolución, con costos de flete a cargo del cliente.

3.5. Una vez recibido el producto en Famiq se determinará si el mismo cumple con las condiciones correspondientes, de no ser así, no se aceptará y se le notificará la disponibilidad para el retiro de la misma.

3.6. Se emitirá una Nota de crédito dentro de los 5 días hábiles de recibido el producto en el depósito de Famiq. Esta nota de crédito se emitirá en la misma moneda que la factura original y quedará como saldo a favor para futuras compras. Si esta nota de crédito es emitida en un mes distinto al mes de emisión de la factura original, no incluirá las percepciones.