HOJA DE DEVOLUCION Y DESISTIMIENTO

Dirección de envio del material:	Dirección del cliente / Comprador:
TORMODEL (Att.: Ana Marti)	**Nombre:**
Apartado de Correos, 125	**Dirección:**
Albaida	**Población:**
46860	**C.P.:**
Valencia	**Provincia:**
Telf. 96 239 05 10	**Telf.:**

Nº pedido o Albarán:	Descripción del producto o Nombre:	Ref. Articulo:	Cantidad:

Indique el motivo por el que devuelve el producto:

☐ No me gusta el producto.
☐ Es diferente a lo descrito en la Web.
☐ La calidad no es la esperada
☐ Es defectuoso.
☐ Es erróneo.
☐ Otro motivo.

Comentario:

Nº de cuenta en el que desea que se le realice el abono (Solo en caso de revocación o devolución del articulo)

Entidad:	Oficina	D.C.	Nº Cuenta

En caso de producto defectuoso o erróneo, marque la casilla que corresponda:

☐ Deseo que me envíen el correcto o uno nuevo.

☐ Deseo que me abonen su valor mediante un Código Descuento que podre utilizar en futuros pedidos por cualquier otro u otros artículos que desee.
Pueden enviarme el Código Descuento al siguiente E-Mail o Telf. (SMS):_____

En ....., a ..... de ..... de 201_

Firma y DNI del Cliente:

NOTA: incluya este documento en el interior del producto a devolver.

DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO Y REVOCACIÓN

Con carácter general y en aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, los consumidores y Usuarios disponen del derecho de desistir de las compras realizadas a distancia, salvo para aquellos productos a los que se hace referencia en virtud de lo dispuesto en el artículo 102 de la citada norma. A tal efecto, el Vendedor establece un plazo máximo de 7 días para el ejercicio del citado derechos de desistimiento.
En cumplimiento del Articulo 40 de la Ley 47/2002, de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de la Ordenación del Comercio Minorista, el cliente tiene DERECHO DE DESISTIMIENTO, por el cual podrá devolver el producto recibido si comprueba que no se ajusta a sus expectativas, pero necesariamente en el plazo máximo de los SIETE días, en su embalaje original, sin haberlo usado y a través del operador logístico que lo suministra siendo a CARGO DEL CLIENTE los gastos de devolución, al igual que los desperfectos del objeto de la compra.
Excepciones al derecho de desistimiento:

- Los que en razón de su naturaleza no pueden ser devueltos.
- Los que se aprecie que han sido utilizados o manipulados.
- Sean bienes confeccionas conforme a las especificaciones del consumidor claramente personalizados, o que por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse.

El cliente acepta que le sea devuelto el importe total del pedido SIN INTERESES, exceptuando gastos de devolución, así como desperfectos del objeto si los hubiese, a través de transferencia al numero de cuenta que el cliente indique para el efecto y un plazo máximo de 30 días.

DEVOLUCION DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS O ERRÓNEO

El plazo máximo para la devolución de un producto defectuoso o erróneo es de SIETE días desde la fecha de recepción.
El articulo tiene que ser devuelto en su embalaje original y sin haber sido usado.
El envío del articulo tienes que ser enviado por el operador logístico que lo suministro o por el medio que crea oportuno el cliente (previa notificación por parte del cliente) a portes pagados. (SIN CARGOS NI REEMBOLSO). En caso contrario, sera denegada su aceptación.
Una vez el articulo nos llegue a nuestras instalaciones, examinaremos detenidamente el articulo y las causas de dicha devolución. Procediendo a enviarle uno nuevo SIN CARGO para el cliente.
El cliente podrá optar por recibir el nuevo articulo o solicitar un Código Descuento por el valor del articulo que podrá utilizar en su próxima compra o en efectivo, mediante transferencia bancaria o reintegro por PayPal si el articulo se pago por este medio.
Excepciones al derecho de productos defectuosos o erróneos:

- Que se aprecie que han sido utilizados de forma incorrecta o negligente
- Que hayan sido manipulados o modificados
- Los que no conserven su embalaje original o este se encuentre deteriorado.
- Los que no incluyan todos sus accesorios originales o falte alguno.

PROCEDIMIENTO PARA LA GARANTIAS

1.- Si cuando recibe su pedido este presentará alguna deficiencia, desperfectos o rotura debida al transporte de la empresa de transporte que le fue confiado su pedido, debe comunicarlo en la mayor brevedad posible por correo electrónico a TORMODEL@TORMODEL.COM o por teléfono. Indicando el Nº de Pedido antes de 24 horas para que podamos proceder a la tramitación del seguro de la empresa de transporte, pasado este plazo no se tramitarán deficiencias o roturas causadas por el transporte del producto, no podrá reclamar la sustitución del producto o de la piezas con rotura por este hecho. Si tiene la posibilidad y al recibir el pedido presenta externamente algún golpe puede siempre dejar notificado este hecho en el albarán que firma al mensajero.
En caso de rotura por la empresa de transporte, tiene que remitirnos fotografías del embalaje y/o piezas afectadas a www.tormodel.com para tramitar la sustitución del producto o si es posible, a enviarle solo la pieza dañada si es de fácil sustitución.

El plazo para solventar este tipo de incidencias es de un máximo de 2 días hábiles.

2.- Si cuando recibe su pedido comprueba que el material recibido no se ajusta al pedido que usted realizó, o que falta alguno de los productos que compró o alguna de sus piezas, por favor escriba a: tormodel@tormodel.com con el número de pedido e indicando este hecho.

El plazo para solventar este tipo de incidencias es de un máximo de 2 días hábiles.

3.- Si cuando recibe el producto y desde un primer momento este no funciona adecuadamente. Después de verificarlo todo, conociendo su funcionamiento y posibles ajustes, presenta claramente un defecto de fabricación, debe comunicárnoslo antes de 15 días desde la fecha en que le fue entregado su pedido. escribiendo a: tormodel@tormodel.com.

Debe cumplimentar la hoja RMA y lo sustituiremos el producto por uno nuevo.

El plazo para solventar este tipo de incidencias es de un máximo de 2 días hábiles.

4.- Si después de usar el producto con normalidad durante un tiempo (a partir de 15 días desde su recepción) le surge un problema relacionado con defecto de fabricación, por favor escriba detallando el problema antes de 6 meses a tormodel@tormodel.com, donde le informaremos el modo de proceder.

GARANTIA

La garantía de productos de modelismo y radio control son especialmente complicadas de ofrecer. En los aparatos RC es normal sufrir golpes y accidentes (helicópteros, coches, aviones,...) que pueden no dejar una secuela visible externa del accidente producido pero haber causado un daño interno en el producto, que después el cliente cree erróneamente como defecto de fábrica. También, no dar un adecuado montaje y ajuste del producto antes de su uso produce después un mal funcionamiento o posible accidente. Antes de pensar que su producto está defectuoso debe verificar que hace un uso correcto y adecuado de él, y que conoce las instrucciones de funcionamiento. Un buen ajuste y mantenimiento del aparato son fundamentales para no sufrir una futura avería.

Para reclamar por la falta de conformidad del producto, el consumidor puede dirigirse tanto al vendedor como al fabricante del producto. **La ley establece un plazo general de 2 años desde la adquisición** para que se manifieste el problema.
Sin embargo, cuando la falta de conformidad se manifiesta con posterioridad a los 6 meses, pasa a manos del consumidor demostrar que el defecto existía desde el principio, y sólo podrá hacerlo mediante informes periciales independientes.

EXCEPCIONES DE LA GARANTIA

En los motores de combustión, Motores eléctricos y reguladores de velocidad de cualquier producto de radio control únicamente ofrecemos garantía de prueba de funcionamiento, una vez que el motor haya arrancado y consumido 2-3 depósitos o baterías, no disponemos de garantía, el tiempo de reclamación en caso de producirse un defecto tiene que ser antes de 15 días. Por este motivo, revise siempre el correcto conexionado y soldaduras que haya realizado al motor o regulador de velocidad. Pues, una soldadura o conector en mal estado, puede provocar un sobre-calentamiento repentino del motor o regulador y averiar lo de forma irreversible. No obstante si realmente surgiera algún problema con el motor de su aparato fuera del plazo que marcamos, informarnos de ello y le ayudaremos a solventarlo, estudiaremos su caso y su solución. Normalmente no es nada común que se produzca un defecto de fabricación con un motor.

En las baterías de tecnología Litio-Polímero (LI-PO) únicamente ofrecemos garantía de funcionamiento en su primer uso o de 24 horas una vez recibido el producto. Es importante reseñar que no debe nunca agotar, sobre-cargar o cortocircuitar la batería ya que con solo este hecho la batería puede quedar inservible, siendo un claro ejemplo de usos negligente del cliente.

Por este motivo, debe verificar el estado de la batería y cada elemento o célula que la componen por separado con polimetro antes de su primera utilización o carga.

El cambio o sustitución de los conectores de origen anulan auténticamente la garantida y/o devolución de la misma

Las baterías con tecnología Litio-Polímero (Li-PO) tienen un alto control de calidad en el proceso de fabricación, no obstante, siempre realizamos un nuevo test de calidad antes de ser enviadas o servidas.