Value added. Value shared.

Devoluciones y reclamaciones

En este artículo te explicamos cómo solicitar una devolución o presentar una reclamación. Nuestro equipo estará disponible para ayudarte a lo largo de todo el proceso.

Política de devolución

Las condiciones varían en función del proveedor (almacén). Esta información está disponible en la página del producto. Abre la lista desplegable de la tabla situada a la derecha de la pantalla y selecciona «Mostrar devolución». Desplázate hacia abajo para ver las condiciones de devolución específicas del proveedor (almacén) seleccionado.







Las diferencias entre una devolución y una reclamación

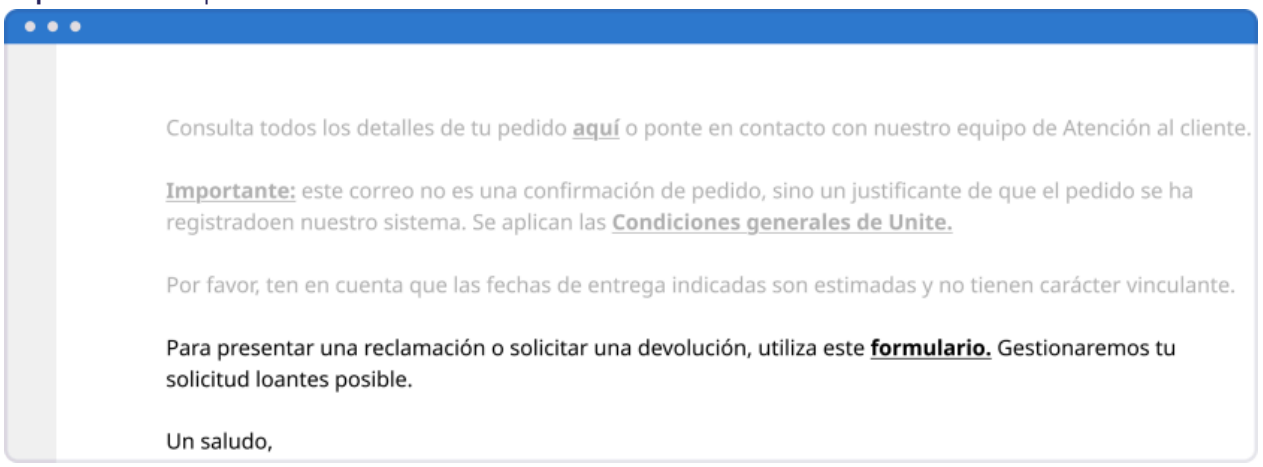
- **Devolución:** se solicita cuando se realiza un pedido por error o se cambia de opinión sobre un artículo. Pese a que, por norma general, los clientes B2B no tienen derecho a devolución, Unite media para encontrar una solución satisfactoria para ambas partes. Para facilitar la mediación, evita abrir el embalaje original y envía una solicitud de devolución lo antes posible a través de nuestro formulario.
- **Reclamación:** se presenta cuando existe una base legal. En ocasiones puntuales, puedes recibir un artículo erróneo, dañado, defectuoso o incompleto. Dado el caso, nos encargaremos de todos los trámites y aclararemos cualquier incidencia relacionada con la garantía.

Cómo solicitar una devolución

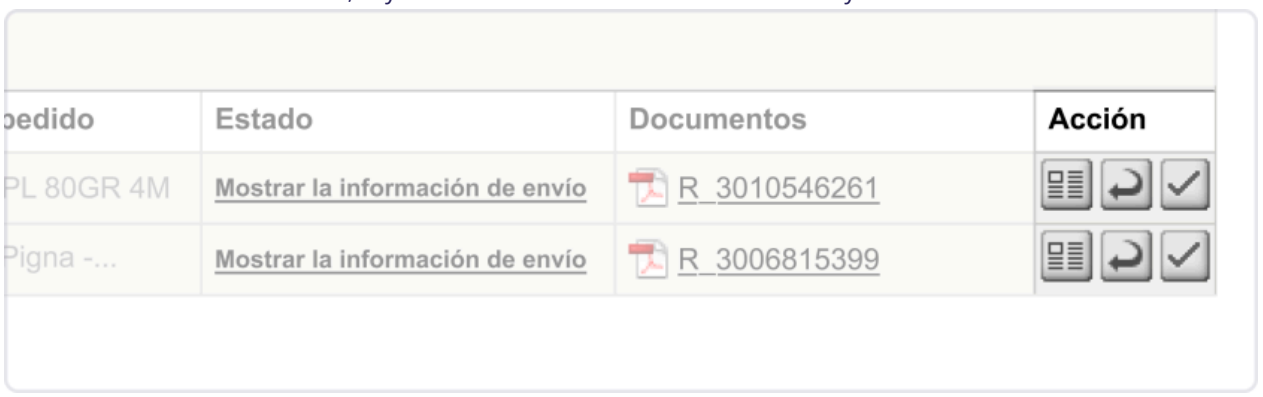
Paso 1: abrir el formulario de devolución

Abre el primer correo enviado por Unite con tu número de pedido. Haz clic en «formulario». Para poder rellenarlo, inicia sesión en tu cuenta.

Importante: cada pedido cuenta con un enlace único.



También puedes entrar en tu cuenta y acceder a la pestaña «Archivo de pedidos». Desplázate hasta llegar al pedido en cuestión. En la columna «Acción», hay una flecha curva. Haz clic sobre este icono y rellena el formulario.



Paso 2: seleccionar el motivo de la devolución

- Introduce tus datos de contacto.
- Selecciona el artículo correspondiente y el motivo de la devolución o reclamación. A continuación, pulsa «Siguiente».
- En la siguiente página se mostrarán las condiciones aplicables al artículo seleccionado.
- Completa los campos obligatorios para informar sobre el estado del producto y el embalaje, y haz clic en «Enviar».
- Si el artículo está dañado o viene defectuoso, añade una foto que lo de demuestre.

Paso 3: seguir el estado de la solicitud (gestionada por Unite)

- Recibirás una copia de tu solicitud por correo si marcas esa opción antes de enviar el formulario.
- Te informaremos del estado de tu solicitud lo antes posible.

Cómo solicitar una devolución sin credenciales de acceso

Si no tienes acceso a Unite, llama o escríbenos.

Para tramitar tu solicitud lo antes posible, necesitamos que nos facilites los siguientes datos:

- Número de pedido
- Número o nombre de artículo

- Motivo de la devolución
- Cantidad de unidades a devolver
- Número de serie (opcional)

En caso de que se hayan producido daños durante el transporte, añade una foto del artículo o artículos dañados y del embalaje exterior.