

Este procedimiento describe cómo funcionan las devoluciones de productos después de una cancelación/un error de pedido, un error de entrada de pedido (Kratos), un error de preparación de pedido (Kratos), un producto no conforme, una devolución de muestras, etc.

La devolución de artículos debe haber sido aprobada por el departamento de ventas de KRATOS SAFETY.

Los productos devueltos DEBEN ir acompañados del [FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS](#).

Este último debe ser rellenado por el cliente y enviado a KRATOS SAFETY.

No podemos aceptar productos devueltos sin haber recibido previamente información de esta devolución por parte de nuestros clientes.

I/ Si los productos devueltos han sido entregados al cliente hace más de 6 meses: **no es posible la devolución.**

II/ Si los productos devueltos han sido entregados hace menos de 6 meses: el siguiente proceso analítico debe llevarse a cabo para controlar el producto.

A la recepción de los productos, se realiza un **control cuantitativo y cualitativo** previo a la validación de la devolución y la emisión de una nota de crédito:

1/ *Caja/Embalaje individual faltante o en mal estado* (deformado, roto, con inscripciones, código de barras del cliente, cinta adhesiva, etc.): 15% de desvalorización.

2/ *Manual de usuario faltante*: 15% de desvalorización.

3/ *Producto con pequeños rastros de "uso"*, por ejemplo desempaquetado para demostración (ligeras rayas, ausencia de protecciones en los conectores, ausencia de cuñas interiores,...), *o incompleto* (conector faltante,...) : desvalorización entre el 50 % (si el producto se puede volver a poner en venta) y el 100 % (si el producto no se puede volver a poner en venta).

4/ *Si el producto ha sido usado*: ninguna devolución posible.

Las tasas de desvalorización pueden/deben ser acumulativas.

Ej. : devolución de un producto sin embalaje, sin instrucciones de uso, habiendo sido desempaquetado para demostración: 15% + 15% + 50% (en el mejor de los casos, es decir si el producto se puede volver a poner en venta).

Después inspección del producto devuelto:

- Si hay una desvalorización, el valor del reembolso se transmitirá al cliente a través del servicio comercial.

- Si no hay una desvalorización, se enviará una nota de crédito al cliente directamente.

En todo caso si el cliente no acepta el valor del reembolso, los productos estarán puestos a su disposición.