

NORMATIVA DE DEVOLUCIONES LR HEALTH & BEAUTY SYSTEMS ESPAÑA

De conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el socio tiene derecho al desistimiento sin necesidad de alegar las causas de su disconformidad y sin penalización de ninguna clase. Hemos preparado esta guía para resolver las dudas más frecuentes en el procedimiento

I ¿Cómo puedo tramitar una incidencia o devolución?

Rellena correctamente y con letra legible el formulario “formulario de devolución” que encontrarás al final de esta guía. Puedes encontrar esta normativa en la web de LR, apartado “descargas” en la pestaña de “normativa”.

También puedes mandarnos un email info.es@lrworld.com con los datos que te pedimos en el formulario.

Es imprescindible que nos envíes el formulario rellenado, o en su defecto un email, con toda la información detallada para que podamos tramitar tu reclamación. Una vez que lo hayamos recibido, te enviaremos confirmación de la recepción de la incidencia y te indicaremos como proceder para realizar la devolución.

No podremos aceptar devoluciones si no se ha tramitado la correspondiente incidencia con el envío del formulario correspondiente o con un mail en su defecto.

En los casos en los que el error haya sido de LR (productos que no estén en perfecto estado, rotura, fecha de caducidad vencida, equivocación en el envío de una referencia por otra, etc), contactaremos contigo para concertar una fecha de recogida y LR correrá con los gastos de envío. Todas las devoluciones deberán ir en su embalaje original y en perfecto estado de precinto. Tienes un plazo máximo de 30 días para comunicárnoslo. Si nos envías tú directamente el producto a nuestra oficina de Lisboa (LR Health & Beauty España, Estrada da Paiã, Paiã Park A1, 1675-078 – Pontinha, Portugal), los gastos de envío irán a tu cargo. Ponte en contacto con nosotros para que te indiquemos como proceder.

Si la devolución es por otras razones ajenas a LR, los gastos de devolución correrán por tu parte.

II ¿Dónde puedo encontrar el formulario de devolución?

Al final de esta guía tienes disponible el formulario de devolución. Además esta documentación la encontrarás en el área de socios de nuestra página web WWW.LRWORLD.COM en formato PDF.

En el apartado de Descargas>Normativa.

III. ¿Cuándo recibo el importe de la devolución?

El importe que corresponde a la devolución de la mercancía se abonará una vez que hayamos recibido la mercancía. Puedes elegir la devolución a través de la tarjeta de crédito si este ha sido el medio de pago. También puedes recibir el importe a través de transferencia, realizar un cambio de producto o que se descuente el importe en tu próximo pedido.

Toda la documentación de apoyo como catálogos, listas de precios, etc.. queda exenta de devolución.

IV ¿Cómo devuelvo el/los productos?

En los casos en que LR haya sido responsable de la incidencia, al recibir tu incidencia nos pondremos en contacto contigo para que te indiquemos como proceder.

Si quieres devolver el producto por tus medios te recomendamos que lo hagas a través de mensajería, si decides elegir otra empresa diferente a la aconsejada por LR, te recomendamos que hagas el envío en la modalidad de certificado, para evitar posibles extravíos. Si quieres, podemos hacer la recogida a través de nuestro servicio de entrega.

V. ¿Cómo puedo tener constancia del día de envío de la devolución?

El matasellos de correos o el albarán de la empresa de transporte nos indican la fecha de envío.

VI. ¿Qué hago si la devolución es un set de inicio?

Tienes 30 días para devolvernos el kit de inicio o tu primer pedido. Se te descontará el material de apoyo y te devolveremos el importe que resulte.

VII ¿Qué hay que considerar en caso de alergias / intolerancia?

Para evitar reacciones alérgicas, ofrecemos una serie de muestras de productos para que se pueda testar con anterioridad, no obstante, una queja debido a una reacción alérgica solo podrá ser aceptada acompañada de un certificado médico que lo acredite.

VIII ¿Qué hay que tener en cuenta cuando recibes un paquete dañado?

Es importante que hagas constar en el albarán del transportista que te haga entrega del envío, del daño del paquete (mojado, chafado, abierto) y notificárnoslo rápidamente, preferiblemente por email antes de 30 días después de recepción y siempre por escrito.

IX. ¿Qué debo hacer si falta algún artículo?

Comprueba primero que los artículos que has echado en falta están relacionados en la factura adjunta al envío. Revisa todo el contenido del paquete. A veces los artículos puedan estar ocultos bajo los elementos de protección. Si aun así falta algún artículo deberás notificarlo por escrito dentro de los 30 días naturales desde la recepción del envío.

X. ¿Cuánto tiempo se tarda en procesar los puntos de una devolución?

Los puntos negativos de una devolución se cargan al mes siguiente

XI. ¿Cuánto tiempo se tarda en tramitar una reclamación?

Una vez que nos hayas comunicado una incidencia nos pondremos en contacto contigo en un plazo no superior a 7 días hábiles.

XII ¿Con quién puedo contactar para tramitar una reclamación o para aclarar dudas relativas a esta?

Puedes contactar con nuestro departamento de atención al cliente llamando al +34 937 377 485 o bien enviando un e-mail a info.es@lrworld.com. Nuestro horario de oficina es de lunes a viernes de 9:30 a 18:00 horas.

FORMULARIO DE DEVOLUCIONES LR HEALTH & BEAUTY SYSTEMS ESPAÑA

A la atención de: LR Health & Beauty Systems España
Estrada da Paiã, Paiã Park A1, 1675-078 – Pontinha, Portugal

Les comunico que deseo devolver mi pedido/productos realizado el __ / __ / ____ N° factura: _____

Nombre y apellidos: _____ N° Socio/a LR: 15 - _____

Domicilio: _____ Población _____

Teléfono de contacto: _____

En caso de que no sea la totalidad del pedido, productos a devolver:

Causa de la devolución (si es pertinente explicarla):

Nombre y apellidos:

DNI

Lugar:

Fecha: