Procesamiento de devoluciones

Empresa	**Wenko-Wenselaar GmbH & Co.KG** **Im Hülsenfeld 17** **Tor/Puerta 3** **40721 Hilden** **Alemania**
Notificación de envío (a través de transportistas)	Las entregas de paletas deben notificarse **al menos 24 horas antes de su llegada**. Los transportistas que no lo notifiquen podrán ser rechazados. Se requiere la siguiente información: • datos completos de la dirección del remitente • datos completos de contacto del remitente en caso de problemas o preguntas • número de devolución/RMA (Número que asigna de antemano el empleado del servicio de atención al cliente o del servicio externo cuando se registra una devolución) • datos del transportista encargado del transporte • número total de paletas a entregar
Contacto **Entrada de mercancías**	Tel. +49 2103 573281 Email: Avisierung@wenko.de
Tiempo de aceptación **Entrada de mercancías**	**De Lunes a Jueves:** de 07:30 a 15:00 **Viernes:** 07:30 a 14:00 **Sábado/domingo/día festivo:** cerrada

Requerimientos generales	• La recepción de la mercancía de las devoluciones aprobadas debe tener lugar en un plazo de 4 semanas. • A su llegada, el conductor debe presentarse en el almacén. • Por razones de salud y seguridad de los conductores y del personal del almacén, el conductor no debe entrar en el almacén. • Todos los vehículos deben ser accesibles por la parte trasera para una correcta descarga con transpaletas eléctricas y manuales (sólo para entregas de paletas). • No se aceptarán vehículos con el suelo y/o los laterales dañados por razones de seguridad. • La mercancía debe embalarse por separado para cada motivo de devolución y el correspondiente albarán de devolución debe adjuntarse a cada paquete del envío de forma que sea claramente visible desde el exterior.
Instrucciones de seguridad para entregas	Antes de descargar la entrega, el descargador comprueba que la carga no supone un riesgo para la salud y la seguridad: • paletas que se han caído en un efecto dominó • paletas apiladas en una pirámide Todas las paletas deben estar en buen estado, sin tablas rotas ni clavos que sobresalgan Todos los vehículos a los que se aplique uno de los puntos anteriores serán rechazados in situ por razones de seguridad y los documentos se firmarán en consecuencia. Wenko-Wenselaar GmbH & Co. KG no acepta ninguna responsabilidad por las entregas rechazadas.

Directrices generales de entrega	• Las cajas deben estar apiladas en EUR-paletas, alineadas verticalmente y sin sobresalir de los bordes de la paleta. Las esquinas de las cajas deben estar bien alineadas para maximizar la fuerza de apilamiento. • Es responsabilidad del remitente asegurarse de que el producto está adecuadamente asegurado y embalado utilizando una combinación de film estirable, protectores de bordes y/o correas para evitar daños durante el transporte. • La altura máxima de las paletas entregadas no debe superar los 180 cm. • El peso máximo de la paleta no debe superar los 500 kg. • Se debe utilizar el tamaño estándar de EUR-paletas de 80 cm x 120 cm. • Los paquetes no deben pesar más de 30 kg; los paquetes que pesen 15 kg o más deben estar claramente marcados como "pesados". No están permitidos: • Envíos con artículos individuales completamente sin embalaje exterior • Envíos de mercancías apiladas sueltas sin la suficiente sujeción mediante una caja de cartón exterior o un film estirable

Estado de revisión: 01.11.2022