



# Reclamación

Estimado Cliente, nos gustaría informarle sobre el procedimiento correcto en caso de reclamación y devolución de cualquier producto OMFB. Siguiendo este procedimiento nos ayudará a la gestión de reclamaciones resultando en una solución más rápida del problema.

- 1. Autorización inicial:** antes de devolver cualquier material, el cliente debe rellenar el formulario de solicitud de autorización Mod.95 A y enviarlo tanto a [claims@omfb.it](mailto:claims@omfb.it) como a su contacto habitual en OMFB. El formulario está disponible en la página web de OMFB <https://www.omfb.com/es/>.

[CÓDIGO ÉTICO](#) [QUALITY POLICY](#) [CONDICIONES DE VENTA](#) [INFORMACIÓN SOBRE LA PRIVACIDAD](#) [PROTECCIÓN Y COPYRIGHT](#) [PACKAGING DISPOSAL](#) [CONFLICT MINERALS POLICY](#) [GESTIÓN RECALAMACIONES](#)

Una vez que OMFB confirmará la autorización de la reclamación, OMFB establecerá una referencia para esta reclamación (número RSC); este RSC debe ser utilizado por el cliente en cualquier comunicación por correo y puesto en la documentación de entrega del material.

Le rogamos que no devuelva ningún material sin haber seguido el procedimiento anterior y sin nuestra autorización. OMFB devolverá los materiales a cargo del cliente si no se dispone de autorización.

- 2. Condiciones de envío:** el material debe devolverse a portes pagados. La referencia RSC comunicada por OMFB debe ser por escrito en la documentación de entrega.
- 3. Información sobre la reclamación:** con el fin de acelerar el análisis de la reclamación, es indispensable que el formulario de devolución Mod.95 A contenga toda la información posible, especialmente la relativa trazabilidad del producto (identificación), el problema detectado por el cliente, las condiciones de uso, etc.
- 4. Condiciones de material:** el material devuelto debe ser limpiado si ya se ha utilizado para permitir una mejor análisis en OMFB. El cliente no debe desmontar el material reclamado bajo pena de la pérdida de garantía.

El cumplimiento de estas sencillas directrices contribuirá a que el proceso de gestión de las devoluciones sea más rápido y eficaz, con considerables ventajas en términos de plazos de cierre.

Saludos Cordiales