



TIENDA SOLAR LA PLANA, S.L. (Genera Solar)

NIF: B12970786

AVDA CENTRAL, NUM 52, ESC. 4, PLANTA 3, PUERTA 152
12594 ORPESA/OROPESA DEL MAR (CASTELLÓN)

Email: info@generasolar.es — Web: <https://generasolar.es>

FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN / DESISTIMIENTO

Este formulario debe utilizarse para devoluciones y ejercicio del derecho de desistimiento de pedidos realizados en Genera Solar, de conformidad con el TRLGDCU y con la Política de Devoluciones, Reclamaciones y RMA publicada en generasolar.es.

Fecha de recepción (uso interno): ____ / ____ / ____

N.º DEVOLUCIÓN / DESISTIMIENTO (uso interno): _____

1. INSTRUCCIONES GENERALES

El plazo comercial de desistimiento para consumidores finales es de **21 días naturales** desde la recepción del pedido, sin perjuicio del plazo mínimo legal de 14 días.

Este formulario no se utiliza para reclamaciones de garantía o incidencias técnicas (RMA). Para ello, utilice el **Formulario RMA** específico.

Importante: En la dirección social indicada en el encabezado **no se reciben mercancías ni devoluciones**. Solo deberá enviar productos a la dirección logística o servicio técnico que Genera Solar indique por correo electrónico al aceptar la solicitud.

Pasos del procedimiento:

- Completar todos los campos obligatorios de este formulario.
- Firmar el documento.
- Adjuntar factura o justificante de compra y, en su caso, fotografías del producto y embalaje.
- Enviar por email a info@generasolar.es con el asunto: "Devolución / Desistimiento – [NÚMERO DE PEDIDO / FACTURA]".

La recepción de este formulario **no implica** aceptación automática de la devolución.

2. TIPO DE SOLICITUD

- ☐ Devolución por desistimiento dentro del plazo comercial de 21 días naturales (consumidores finales).
- ☐ Devolución por error en el pedido (producto enviado distinto al solicitado, unidades incorrectas, etc.).
- ☐ Devolución por daños de transporte detectados a la entrega o en las horas siguientes.
- ☐ Devolución comercial / cambio pactado (clientes profesionales o acuerdos específicos).

Para incidencias técnicas, defectos de conformidad o garantía, utilice el **Formulario RMA**.

3. DATOS DEL CLIENTE

Nombre y apellidos / Razón social *

DNI / NIE / CIF *

Email principal de contacto * (todas las comunicaciones se realizarán por esta vía)

Teléfono de contacto (opcional)

Dirección completa * (calle, número, piso/puerta, localidad, provincia, CP, país)

Condición del cliente *

- ☐ Consumidor final
- ☐ Empresa / Profesional (B2B)

4. DATOS DEL PEDIDO

Número de Pedido / Factura *

Fecha del Pedido * ____ / ____ / ____

Fecha de recepción de la mercancía ____ / ____ / ____

Producto(s) a devolver *

Cantidad a devolver *

Estado del/los producto(s) *

- ☐ Producto sin usar, en perfecto estado.
- ☐ Producto con embalaje original prácticamente intacto.
- ☐ Producto abierto pero en buen estado, con todos los accesorios.
- ☐ Embalaje original deteriorado.
- ☐ Producto con signos de uso.
- ☐ Producto con daños visibles (describir en el apartado 5).

5. MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN / DESISTIMIENTO

(Opcional en desistimiento, pero recomendable para mejorar el servicio.)

En caso de daños de transporte, indicar agencia, número de albarán y si se anotaron reservas, y adjuntar fotografías.

6. OPCIÓN PREFERIDA DE RESOLUCIÓN

- ☐ Reembolso del importe de los productos devueltos.
- ☐ Cambio por el mismo producto.
- ☐ Cambio por otro producto (especificar):

En caso de reembolso, éste se realizará preferentemente por el mismo medio de pago utilizado en la compra, salvo acuerdo distinto sin coste adicional para el cliente.

Si se desea reembolso por transferencia bancaria:

Titular de la cuenta:

IBAN:

7. CONDICIONES ECONÓMICAS Y GASTOS DE ENVÍO

En devoluciones por desistimiento, los gastos directos de devolución (transporte de vuelta) corren, con carácter general, a cargo del cliente, salvo que Genera Solar indique lo contrario por escrito, de conformidad con el TRLGDCU y con la Política de Devoluciones, Reclamaciones y RMA.

Genera Solar podrá ofrecer la gestión de la recogida mediante sus agencias de transporte, comunicando previamente el coste y, en su caso, descontándolo del reembolso o solicitando su pago previo.

Si el producto presenta signos de uso o manipulación superiores a los necesarios para comprobar su naturaleza, características o funcionamiento, podrá aplicarse una deducción razonable por depreciación, justificada en un informe de inspección, conforme al art. 108 TRLGDCU.

8. DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA

- ☐ Copia de la factura o justificante de compra.
 - ☐ Fotografías del producto.
 - ☐ Fotografías del embalaje exterior e interior.
 - ☐ Fotografías de daños (si los hay).
 - ☐ Otros documentos (especificar): _____
-

9. PROTECCIÓN DE DATOS Y ACEPTACIÓN

Responsable: TIENDA SOLAR LA PLANA, S.L. (Genera Solar) — NIF: B12970786.

Finalidad: Gestión de devoluciones, desistimientos y reclamaciones asociadas al pedido, así como cumplimiento de obligaciones legales.

Legitimación: Ejecución del contrato de compraventa, ejercicio del derecho de desistimiento y cumplimiento de normativa de consumo y contable.

Destinatarios: Fabricantes, servicios logísticos, agencias de transporte, entidades financieras y, en su caso, administraciones públicas y autoridades competentes.

Derechos: Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, mediante email a info@generasolar.es. Información adicional en la Política de Privacidad de generasolar.es.

Marque para aceptar:

- ☐ He leído y acepto la Política de Devoluciones, Reclamaciones y RMA y las Condiciones de Compra de Genera Solar.
 - ☐ He leído y acepto la Política de Privacidad y Protección de Datos.
 - ☐ Declaro que la información facilitada es veraz y que el/los producto(s) fueron adquiridos en Genera Solar.
-

10. FIRMA DEL CLIENTE

En _____, a ____ / ____ / ____

Firma del cliente

Nombre y apellidos (en letra clara)