



## CONDICIONES PARA LA DEVOLUCION 100% DEL IMPORTE POR NUESTRO SERVICIO Y GARANTIAS DE SERVICIO

### I. RECLAMACIONES

1.1. El Cliente, a partir de la aceptación del servicio, dispondrá de un plazo de 5 días para tramitar a ZIMAR Shipping SL cualquier reclamación en relación con el servicio suministrado. Después de ese plazo, los servicios serán considerados como conformes y aceptados por el Cliente sin reclamación posible. La reclamación deberá tramitarse a través de un correo electrónico dirigido a nuestra cuenta de correo corporativo [general@zimar-shipping.com](mailto:general@zimar-shipping.com)

Al recibo de la solicitud de RMA, ZIMAR Shipping SL se reserva el derecho de autorizar o no el RMA solicitado, dependiendo del estado del servicio prestado y de sus condiciones de garantía.

1.2. ZIMAR Shipping SL **sólo aceptará la devolución del importe 100% del servicio prestado** si se dan las siguientes circunstancias:

- Que el Cliente no haya recibido ninguna respuesta en un periodo de 48h después de la aceptación por parte de nuestro departamento comercial.
- Que sea un envío **pagadero por adelantado o contra documentos** y que la mención de condiciones de pago del envío aparezca claramente en la factura de ZIMAR Shipping SL. **No se aceptará devolución de ninguna factura emitida por ZIMAR Shipping SL, si las condiciones de pago no son las de pagadero por adelantada o contra documentos.**
- Que, una vez realizado el servicio o la mercancía haya llegado a destino, **se enviarán los documentos originales dentro de los 3 días laborales siguientes**. A partir de un plazo de recepción **máximo de 10 días**, si no se han recibido los documentos originales, se procederá al reembolso del 100% del servicio.
- No se considerará reembolsable o se aceptaran reclamaciones o devoluciones una vez la mercancía ha llegado a destino o la mercancía es retenida por alguna autoridad competente en origen o destino o la mercancía ha sido bloqueada por la autoridad competente en origen o destino, el cliente final rechaza, devuelve, no retira, no reclama la mercancía en origen o destino.

1.3. El Cliente, a partir de la aceptación del servicio, dispondrá de un plazo de 10 días para enviar a ZIMAR Shipping SL, por correo electrónico o certificado, cualquier reclamación concerniente a las facturas. En ningún caso, podrá una reclamación justificar un retraso o una suspensión del pago del precio del servicio prestado.

### 2. GARANTÍA

2.1. Por su condición de intermediario, la garantía que cubre el servicio entregado al Cliente será la extendida por el armador, compañía marítima, compañía aérea o transportista. Esta garantía sólo cubre las imperfecciones físicas del material. La intervención de ZIMAR Shipping SL se limita únicamente a la tramitación de la reclamación del cliente.

2.2. La garantía se aplica siempre y cuando el servicio prestado al Cliente sea bajo las condiciones normales de explotación, tales como las que se describen en nuestras ofertas o en las instrucciones recibidas por parte de nuestros clientes. En ningún caso se garantiza que el servicio prestado o suministrado sea apto para responder a un problema particular del usuario.

2.3. ZIMAR Shipping SL no está obligado a indemnizar al usuario o a terceros por las consecuencias del retraso de un embarque, ya sean daños directos o indirectos, accidentes sufridos por personas, daños a los bienes ajenos al servicio, pérdidas de beneficio o lucro cesante, daños que provienen o que provengan de un deterioro, o pérdidas de datos grabados por el usuario.

2.4 El importe que ZIMAR Shipping SL abonará por los servicios prestados, quedará limitado al precio final de la factura emitida por parte de ZIMAR Shipping SL y quedará totalmente independientemente del precio actual de mercado.

Aprobado el 31/03/2022 por la Dirección General de ZIMAR Shipping SL

  
**ZIMAR SHIPPING, S.L.**  
Ctra. de la Bunyola, nº 10 1º 2ª  
08820 El Prat de Llobregat (Bcn)  
CIF: B02742096