

Guía de devolución con NACEX

Instrucciones para usar tu etiqueta de devolución y preparar el envío.

Plazo: 14 días naturales desde la recepción del pedido para comunicar el desistimiento.

Coste: 3,98 € fijos, descontados del importe a reembolsar (gratis si el artículo es defectuoso o erróneo).

Transportista: NACEX. La etiqueta te llega por email en un máximo de 48 h laborables.

Paso a paso

1 Solicita la devolución

Entra en tu área de cliente (Mi cuenta → Mis devoluciones) y pulsa «Nueva devolución», o rellena el formulario de desistimiento en beneladdress.com/devoluciones. Recibirás una referencia de confirmación al instante.

2 Recibe la etiqueta NACEX

Te enviaremos por email la etiqueta con tu código de devolución (formato NX-XXXXXX-XXXX). Imprímela en A4 o guárdala en el móvil para mostrarla en el punto NACEX.

3 Prepara el paquete

Introduce los artículos sin usar, sin lavar y con todas las etiquetas intactas, dentro de su embalaje original o uno equivalente. Añade el albarán o una nota con tu número de pedido. Retira etiquetas de envíos anteriores.

4 Pega la etiqueta

Coloca la etiqueta bien visible en la cara más grande del paquete, sin doblarla sobre las esquinas ni cubrir el código de barras con cinta adhesiva opaca.

5 Entrega el paquete

Llévalo a tu punto NACEX más cercano (nacex.es → Localizador de puntos) o solicita la recogida a domicilio indicada en el email. Guarda el resguardo de entrega: es tu justificante de envío.

6 Sigue el estado

Desde Mi cuenta → Mis devoluciones verás el estado en tiempo real: Solicitada, Aprobada, En camino, Recibida y Reembolsada. Te avisamos por email en cada cambio.

Antes de enviar, comprueba

- ☐ Artículos sin usar, sin lavar y con etiquetas originales.
- ☐ Embalaje cerrado y protegido; sin etiquetas antiguas visibles.

- ☐ Etiqueta NACEX impresa, legible y bien pegada.
- ☐ Número de pedido incluido dentro del paquete.
- ☐ Resguardo de entrega guardado hasta recibir el reembolso.

Reembolso

Una vez recibido y verificado el artículo, tramitamos el reembolso en un máximo de 14 días naturales desde tu comunicación de desistimiento, al mismo método de pago utilizado. Si pagaste con bono o tarjeta regalo, emitiremos un nuevo código regalo por el importe correspondiente. Del importe se descuenta el coste de devolución de 3,98 €.

¿Necesitas ayuda? Escríbenos a pedidos@beneladress.com · beneladress.com/devoluciones