

DERECHO DE RESCISIÓN

Se reconoce al Consumidor el derecho a desistir del contrato celebrado, sin penalización alguna, por cambio de opinión, dentro del plazo de 14 (catorce) días a contar desde el día en que el Consumidor reciba el producto. Para ejercer el derecho de rescisión, el Consumidor está obligado a informar al Vendedor de su decisión de rescindir el contrato mediante una declaración explícita, que será evaluada por el Servicio de Atención al Cliente. Dentro de los 14 días siguientes, el Consumidor deberá devolver los Productos al Vendedor, enviándolos o entregándolos a Alta Meta c/o Eshop Logistic, Via Primo Maggio 1 - 20070 San Zenone al Lambro (MI) Italia, indicando claramente el relativo código de devolución/número de pedido. Los riesgos y los gastos de transporte relativos a la devolución de los Productos al Vendedor correrán a cargo del Consumidor.

Para que el derecho de desistimiento pueda ejercerse válidamente, los Productos deberán ser entregados, o enviados al Vendedor, intactos y sin usar/desmontados, de lo contrario no podrá aceptarse la solicitud de devolución. Los Productos deben devolverse en su embalaje original y deben enviarse al Vendedor en un único envío. Una vez comprobado que los Productos han sido devueltos en las condiciones descritas anteriormente, el Vendedor procederá a emitir el reembolso acordado entre el Consumidor y el Vendedor. El Vendedor podrá retener dicho reembolso hasta que haya recibido los Productos (y la verificación de los Productos devueltos haya sido satisfactoria).

REEMBOLSOS POR NO CONFORMIDAD

En caso de que la solicitud de rescisión del contrato se produzca por una no conformidad comprobada de los Productos, el Consumidor deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, a través de la plataforma, proporcionando una descripción adecuada de lo encontrado y todo el material fotográfico detallado (relativo al embalaje y al producto) necesario para que el Servicio de Atención al Cliente pueda hacerse cargo. Los eventuales reembolsos sólo se efectuarán tras las oportunas evaluaciones y verificaciones. Los Productos deben ser entregados, o enviados al Vendedor, en perfecto estado y sin haber sido utilizados/extraviados, de lo contrario no podrá aceptarse una solicitud de devolución.

Los Productos deben devolverse en su embalaje original y deben enviarse al Vendedor en un único envío. Una vez comprobado que los Productos han sido devueltos en las condiciones descritas anteriormente, el Vendedor procederá a emitir el reembolso acordado entre el Consumidor y el Vendedor.

El Vendedor reembolsará al Consumidor el importe total pagado por éste, incluidos los gastos de envío (con excepción de los gastos adicionales derivados de la eventual elección por parte del Consumidor de un tipo de envío distinto del tipo menos costoso de envío estándar ofrecido por el Vendedor).

CANCELACIONES

En caso de solicitud de anulación debida a un cambio de opinión o a un error por parte del Consumidor, éste deberá notificar sin demora su decisión al Vendedor. Si el pedido aún no ha sido confiado al transportista, se procederá a la anulación y al reembolso del pedido. Por el contrario, si el pedido ya ha sido confiado al transportista, no será posible anular el pedido. En este caso, el consumidor deberá rechazar la entrega y sólo se le reembolsará el coste del producto y no los gastos de envío.

El reembolso se efectuará una vez comprobado que los productos han sido devueltos al remitente/almacén en su embalaje original, sin daños, sin montar y sin usar.

CAMBIOS EN LOS PEDIDOS

No es posible realizar cambios en la dirección de entrega comunicada en el pedido. No obstante, si hubiera algún tipo de error, es importante comunicarlo a través de mensajería. El vendedor intentará comunicar la nueva dirección al mensajero, pero no se garantiza la entrega en la nueva dirección.

En caso de que la entrega sea fallida, el pedido será devuelto al remitente, en cuyo caso sólo se reembolsará el valor del producto - los gastos de envío al cliente y los gastos de devolución no serán reembolsados. No obstante, si los gastos de envío fueran gratuitos, se deducirá una cantidad fija en función del importe del precio pagado, de acuerdo con la siguiente tabla:

Pedidos hasta € 20,99 : € 4,99

Pedidos entre € 21,00 y € 50,99 : € 9,99

Pedidos entre € 51,00 y € 100,99 : € 14,99

Pedidos superiores a € 101,00 € : € 19,99

ENVÍOS

El pedido realizado se entregará en la dirección indicada por el Consumidor según las modalidades comunicadas en el momento del pedido, salvo en caso de indisponibilidad del producto o de fuerza mayor. Los plazos de entrega, comunicados en la fase de pedido, deben considerarse indicativos, no esenciales y no vinculantes para el Vendedor.

En caso de que la entrega se realice en el intervalo de tiempo indicado en la plataforma en el momento de la compra, pero el destinatario esté ausente, se volverá a intentar la entrega el primer día laborable siguiente. Si el segundo intento de entrega tampoco tiene éxito debido a la ausencia del consumidor, la mercancía permanecerá en stock. Nuestro Servicio de Atención al Cliente se pondrá en contacto con el consumidor para concertar una nueva entrega. En caso de falta de respuesta o de una nueva entrega fallida por ausencia del destinatario, el paquete será devuelto al remitente. En este caso, el Vendedor procederá al reembolso del importe pagado, pero se retendrá una cantidad a tanto alzado en función del importe del pedido, relativa al coste de la mercancía devuelta al remitente por falta de entrega. A continuación se indican los importes que se retendrán:

Pedidos hasta € 20,99 : € 4,99

Pedidos entre € 21,00 y € 50,99 : € 9,99

Pedidos entre € 51,00 y € 100,99 : € 14,99

Pedidos superiores a € 101,00 € : € 19,99

Si el Consumidor desea volver a recibir el producto, deberá realizar un nuevo pedido.

DESISTIMIENTO CON RESERVA

En el momento de la recepción de los productos en el domicilio del consumidor, éste deberá comprobar que los productos están intactos y corresponden en cantidad a la confirmación del pedido.

En caso de discrepancias o diferencias en la entrega debidas a una entrega parcial o a productos/embalajes visiblemente dañados, el Consumidor debe notificar al Transportista la anomalía aceptando con reserva o rechazando la entrega e informar rápidamente al Servicio de Atención al Cliente.

En caso de daños visibles en el embalaje del producto durante la entrega, el Consumidor deberá rechazar la entrega o solicitar al Transportista la retirada del paquete escribiendo RESERVA PAQUETE DAÑADO o especificando el tipo de daño; la mera mención RESERVA CHEQUE no será suficiente para obtener el reembolso del pedido. La no aceptación con reserva no dará derecho al reembolso.