

Envíos y devoluciones

Plazos de entrega de los pedidos:

Los plazos de entrega de los pedidos dependen de la disponibilidad del producto o productos que los compongan y habitualmente se suelen servir en 24 horas. En ocasiones, el cliente tiene que esperar, en función de la disponibilidad del fabricante. Nunca será más de 20 días y el plazo le será comunicado en todo momento al cliente.

No obstante, este plazo de disponibilidad puede verse modificada en el caso de que se produzcan pedidos simultáneos sobre un mismo producto o productos.

En caso de existir un nuevo plazo de entrega, este se indicará al Cliente a la mayor brevedad posible.

Las devoluciones motivadas por causas no imputables al vendedor, podrían tener un cargo mínimo de 30 euros por gastos de manipulación o transporte cuando este haya corrido por cuenta del vendedor sin coste alguno para el comprador.

Si el fin de existencias fuera definitivo, se avisará al Cliente para que opte entre elegir un producto distinto de similares características y un precio parecido al del producto agotado, o cancelar su pedido, devolviéndosele el dinero pagado por adelantado.

Entrega de los pedidos

La entrega se realizará puerta a puerta en la dirección de entrega indicada en los datos de envío del pedido. La modificación posterior de esta dirección podrá generar una serie de gastos que correrán a cargo del Cliente.

Los pedidos se entregarán por empresa de transportes en la dirección de entrega indicada por el Cliente y a la persona que se haya fijado como receptora de los mismos.

Estos datos estarán consignados en el albarán de entrega de la compañía de transportes, que indicará también el número de bultos del envío, el peso total, el número de pedido.

En el momento de la entrega del pedido, se entregará al Cliente junto con su pedido, una factura de compra.

Si falta la factura, el Cliente podrá solicitarla mediante correo electrónico a admin@copacabanacoruna.com, indicando el nombre del titular de la factura y el número de pedido, y le será remitida nuevamente.

Recepción de los pedidos:

Al recibir su paquete, asegúrese de comprobar si el embalaje está excesivamente dañado. En ese caso, rechace el pedido y contacte con nosotros inmediatamente mediante correo electrónico a admin@copacabanacoruna.com.

Si en el momento de la entrega se aprecia de forma visible y clara, sin necesidad de manipular los embalajes de envío o los propios del producto, que un producto tiene defectos provocados por daños en el transporte o se aprecia, en la misma forma, un error en la mercancía recibida, el Cliente deberá consignarlo en el albarán de entrega y comunicarlo en el transcurso de las 24 horas siguientes a la recepción del pedido para poder instar la sustitución por uno nuevo.

Los defectos producidos en el transporte que sólo sean apreciables tras haber desembalado el producto deberán comunicarse en las primeras 24 horas desde la recepción del pedido mediante correo electrónico a admin@copacabanacoruna.com, indicando los daños provocados en el producto e instando la sustitución por uno nuevo.

Derecho de devolución:

Se reconoce al Cliente el derecho a desistir del pedido en el plazo de catorce días hábiles contados desde la recepción del mismo, tal y como recoge el Artículo 44 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

Fuera de dicho plazo, no se aceptarán devoluciones de pedidos. El Cliente deberá comunicar su intención de devolver el pedido mediante correo electrónico a admin@copacabanacoruna.com dentro de ese plazo de catorce días naturales. De esta forma podrá indicarse al Cliente el procedimiento de devolución del pedido.

No se aceptarán devoluciones que no vengan con su embalaje original o con signos de haber sido utilizado.

Nuestra dirección para cualquier devolución de un pedido:

INDIHOSTEL 2012 S.L
CC MARINEDA CITY LOCAL 0.63
BAÑOS DE ARTEIXO 15008 A CORUÑA).
C.I.F.: B70319314

Según la Resolución de litigios en línea en materia de consumo de la UE y conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, le informamos que la Comisión Europea facilita a todos los consumidores una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Condiciones devolución de un pedido:

El producto debe estar en perfectas condiciones, en su embalaje original y con los accesorios o regalos incluidos en su caso. Previa comprobación del estado del producto, se devolverá el importe.

Los gastos de envío no serán reembolsables, salvo en caso de productos defectuosos o envíos erróneos.

Los artículos, para poder recuperar todo el importe, deberán ser devueltos en perfectas condiciones, en sus cajas originales, con todos los documentos, etiquetas (incluyendo la garantía) y accesorios. Esto significa que el artículo no puede tener ninguna marca, rasguño o mancha; que no existan signos de que ha sido usado; que las etiquetas, embalaje, estuche o cualquier otra parte relacionado con el producto no haya sido objeto de modificación.

El embalaje del producto deberá estar en perfecto estado, sin ningún tipo de rotura, rasguño, arañazo o deterioro de cualquier tipo.

El producto que se quiera devolver será entregado en su embalaje original, embalado de la misma manera que fue entregada al cliente. El cliente debe correr con los gastos del envío del producto.

Instrucciones para realizar una devolución:

Siga los siguientes pasos para efectuar una devolución:

1. Asegúrese de que ha leído nuestra Política de Devoluciones comentada anteriormente.
2. Contacte con nosotros y háganoslo saber de manera inmediata, y siempre antes de los siete días naturales desde la recepción del producto.
3. Se le enviará un e-mail con la dirección a la que deberá enviar el producto.
4. Remítanos el producto, en su embalaje original y en perfecto estado, a la dirección postal que le indiquemos por correo con las instrucciones de devolución. Los gastos de dicho envío deberán correr de su cargo.
(Empaquete el producto en su envoltorio original, incluyendo la garantía. No incluya ninguna otra cosa o texto en el paquete, a menos que se le haya especificado).
5. Se comprobará la mercancía una vez en nuestro poder para asegurarse que está en perfecto estado, tanto de uso como de presentación (en ningún caso la recepción del producto servirá como aceptación de la devolución).
Una vez comprobada, se realizarán los trámites para la devolución del importe del producto o productos (descontando el importe de los gastos de envío o cargos por forma de pago de la compra original).
6. El reembolso se realizará mediante transferencia bancaria o mediante la forma de pago que utilizó al hacer el pedido. Deberá indicarnos una cuenta para efectuar el abono en caso de que pagase por transferencia.
7. Tan pronto se haya hecho el abono, se le enviará un justificante del mismo.

Artículos defectuosos o dañados:

Si recibe un producto dañado o defectuoso, contacte con nosotros inmediatamente mediante correo electrónico a admin@copacabanacoruna.com. Deberá proporcionar el nombre de la persona que realizó el pedido. También necesitaremos el número de teléfono y la dirección de correo electrónico que se facilitaron durante el proceso de compra.

Deberá usted ponerse en contacto con el Servicio Técnico del Fabricante y llevarles o enviarles el producto para que revisen el funcionamiento del mismo.

En el caso de que el paquete haya llegado con visibles defectos provocados en el transporte, contacte con nosotros inmediatamente mediante correo electrónico a admin@copacabanacoruna.com indicando los defectos que percibe en el embalaje y facilitándonos una fotografía del mismo.

En cumplimiento de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios en su artículo 123, INDIHOSTEL 2012 S.L responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega del producto.

Compromiso de respuesta de Servicio técnico:

Nuestro compromiso es ofrecerle una respuesta en menos de 3 días a todas sus consultas a nuestro Servicio técnico.

Código de Conducta:

Las partes se someten para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio de INDIHOSTEL 2012 S.L

INDIHOSTEL 2012 S.L
CC MARINEDA CITY LOCAL 0.63
BAÑOS DE ARTEIXO 15008 A CORUÑA).
C.I.F.: B70319314