

## POLITICA DE ENVÍO Y DEVOLUCIONES

### MEDIDAS Y COLORES

Todas las medidas y colores de nuestros productos expuestos en la store son aproximados. Las medidas de los colchones pueden variar de +/- 2cm o -3 según la norma UNE-EN 1334:1996. Esta circunstancia normal no da derecho a reparación o compensación. Para el color de los productos Intentamos mantener la máxima aproximación de color posible, empleando tecnologías de última generación en la toma y tratamiento de fotografías. La correcta visualización de los colores depende en gran medida de los ajustes de su monitor.

### ENVÍOS

El tiempo de entrega varia según el producto.

- Colchones, almohadas, cabeceros, rellenos, toppers, mesitas de noche tendrán un tiempo de entrega de 5 a 7 días laborables y se realizarán envíos a Baleares con un costo adicional de 8€ por producto.
- Sofás y canapés: Tiene un tiempo de entrega de 10 a 15 días laborables y NO REPARTIMOS EN: Pirineos, Sierra Nevada, Picos de Europa, Alpujarra, Sierra de Cazorla y Segura, Serranías de Castellón y Teruel, frontera con Portugal, Lleida, Huesca, Teruel, Almería, Cáceres, Badajoz, Islas Baleares, Islas canarias, Ceuta y Melilla.

### PROBLEMAS DE ENTREGA

El cliente deberá notificar tan pronto como sea posible al departamento de Atención al Cliente los casos de falta de recepción de las mercancías, los retrasos y desperfectos en la entrega superiores a seis (6) días Naturales, envíos nacionales, Islas Baleares e internacionales.

Cuando se le entregue el pedido, deberá comprobar que el envío es correcto. Si existiera alguna discrepancia o problema con su pedido en el momento de su entrega, deberá reflejar la naturaleza de la discrepancia o problema (por ejemplo, paquete abierto, mercancías dañadas) en la nota de entrega, y firmarla. A continuación deberá contactar con el departamento de Atención al Cliente mediante correo electrónico para comunicar el desperfecto y si fuera posible aportando documentación grafica (foto o video) para comprobar el desperfecto.

Por favor, revise bien el artículo a la hora de la entrega o montaje, antes de que el transportista u operario abandone el domicilio. Cualquier tipo de daño o incidencia en el envío o montaje tiene que ir reflejado en el albarán de entrega, a la hora de firmar, para poder reclamar a la empresa o persona responsable correspondiente.

Si las mercancías no se corresponden con su pedido o no está conforme con las mismas, podrá cambiarlas por otras o devolverlas y solicitar el reembolso de su importe conforme a los términos y condiciones de nuestra política de devoluciones.

La compañía de transporte se limita a llevar el pedido hasta la dirección proporcionada por el cliente. No se encargaría en ningún caso a recoger artículos viejos, a desempaquetar el paquete o a desempeñar cualquier otra tarea adicional que no está incluida en sus servicios.

El receptor quedará obligado a examinar de forma inmediata si el envío presenta algún daño y si está completo. Los daños que se hayan podido producir durante el transporte y que no puedan examinarse de forma externa, nos serán comunicados por escrito en un plazo máximo de 24 horas a partir de la entrega.

### DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS

La mercancía recepcionada debe ser abierta por el cliente en un plazo de seis (6) días naturales a contar desde la entrega del producto por el servicio de mensajería.

El cliente deberá notificar tan pronto como sea posible al departamento de Atención al Cliente los casos de falta de recepción de las mercancías, los retrasos y desperfectos en la entrega superiores a seis (6) días naturales.

Si las mercancías no se corresponden con su pedido o no está conforme con las mismas, podrá cambiarlas por otras o devolverlas y solicitar el reembolso de su importe conforme a los términos y condiciones de nuestra política de devoluciones.

**Devoluciones por defectos de fabricación o transporte:**

Se admitirá la devolución de los productos defectuosos o erróneos, siendo **Grupo Unipremier** quien se hará cargo de los gastos de devolución. Una vez el producto llegue a nuestras instalaciones comprobaremos la realidad del defecto o error y si está en buen estado le enviaremos el correcto sin ningún cargo.

Se deberá comunicar esta circunstancia en el plazo de treinta (30) días naturales contados desde la fecha de recepción del envío.

**Devoluciones por insatisfacción del cliente o derecho de desistimiento:**

Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, tiene derecho a devolver el producto en un plazo de 14 días naturales, a contar desde la fecha de entrega del pedido. El producto debe ser devuelto igual que se entregó, es decir sin utilizar. Los gastos de devolución generados por el envío del producto correrán por cuenta y cargo del cliente. Los gastos de envío se comunicaran al cliente previamente y se descontaran del reembolso a realizar.

Para realizar dicha devolución, el producto debe estar en perfectas condiciones, en su embalaje original sin romper y en perfecto estado. No se abonará ningún artículo que no nos llegue en perfectas condiciones y con su embalaje en óptimo estado.

Una vez recibida la mercancía en nuestros almacenes, y previa comprobación del estado de la misma, se procederá al reintegro de su importe íntegramente abonado por la compra del producto menos los gastos de envío correspondientes.

En caso de pérdida del paquete por la compañía de transporte, **Grupo Unipremier** se pondrá en contacto con el cliente para comunicarle la incidencia e informarle de las diferentes opciones de reembolso, cancelación del pedido, envío sin cargo del mismo artículo o un artículo parecido. Esto afectará a las condiciones previas del pedido, como plazo de entrega.

Si en tal caso el cliente opta por cancelación del pedido, se procederá al reintegro de su importe.

A partir de la correcta entrega del producto, y teniendo la fecha de entrega como referencia, los riesgos (en concreto la pérdida, robo o daños) relativos a los productos entregados serán asumidos por el cliente.