

PLAZOS DE ENTREGA

En colchones, toppers, almohadas y cabeceros es de 3 a 6 días laborables (sábado, domingo y días festivos no son laborales). Las medidas menos frecuentes (largos y anchos especiales), podrán tardar 1 o 2 días más de lo previsto. Se gestionan envíos a España peninsular y Baleares.

Para el resto de muebles(excluidos cabeceros) el plazo de entrega es de 10 a 15 días laborales (sábado, domingo y días festivos no son laborales). Se gestionan únicamente envíos a España peninsular.

Por el momento no hacemos envíos a Canarias, Ceuta y Melilla de ninguno de nuestros productos, pero estamos trabajando para hacerlo posible muy pronto. Realizamos envíos a Baleares solo en colchones, toppers y almohadas, aunque la entrega en este último caso podrán tardar de 1 a 3 días más de lo previsto.

El plazo de entrega indicado es estimado, la ausencia en los intentos de entrega alargará el plazo fuera de los días estimados.

Al enviar tu pedido, te enviaremos un correo electrónico con el número de seguimiento.

Si tras 10 días después de la recepción de la confirmación, no has recibido tu paquete, contacta con nosotros para revisar la situación de su pedido.

CONDICIONES DE ENTREGA

Los colchones, toppers, almohadas y cabeceros se entregan en la puerta del domicilio siempre y cuando las condiciones del edificio lo permitan, si la agencia considera imposible la entrega en el domicilio se entregará a pie de calle. Estos productos se fabrican bajo pedido para conservar las propiedades de los materiales y garantizar la calidad. Los colchones son envasados y enrollados al vacío justo antes de su envío para que permanezcan enrollados el menor tiempo posible.

Para el resto de muebles (excluidos cabeceros) la entrega se realiza a pie de calle. La entrega se acordará con el destinatario vía llamada telefónica u otros medios, la ausencia en la cita de dicha entrega supondrá un coste de nueva gestión de entrega que deberá asumir el comprador.

DESISTIMIENTO

El cliente dispone de 14 días naturales desde la recepción del pedido para desistir voluntariamente de su compra. Además, deberá asumir los costes del envío por devolución.

Se deberá devolver la compra con todos sus productos. En todo caso los productos a devolver deberán estar en perfectas condiciones, sin usar, en su embalaje y precinto original y con todos sus accesorios. Es decir, deben de estar en las mismas condiciones que recibió el pedido.

Las devoluciones de muebles excluidos cabeceros, deberán ser gestionadas íntegramente por el cliente, no disponiendo de servicio de recogida para este tipo de producto. No se aceptarán en ningún caso envíos a portes debidos.

El cliente será responsable de que, tanto el producto como su embalaje, llegue en perfecto estado, siendo necesario empaquetar los artículos de forma adecuada, a fin de evitar un posible deterioro durante el transporte. Una vez recibido el paquete de devolución, verificaremos su estado y en el momento en que comprobemos que tanto los artículos devueltos, como los posibles accesorios, muestras, obsequios promocionales y documentación, estén completos y en perfectas condiciones, le enviaremos al cliente un correo electrónico para notificarle de la aprobación o rechazo de su reembolso.

El reembolso de todos los pagos recibidos por la compra se realizará dentro de los 14 días naturales siguientes al desistimiento.

Los costes de devolución en función del estado en que se encuentre el pedido en el momento del desistimiento serán:

-Mercancía en fábrica:

Todos los productos que se encuentren en el periodo de fabricación en el momento en que el cliente informe de la cancelación del pedido, serán reembolsados totalmente, una vez confirmada la cancelación del mismo por parte de fábrica.

-Mercancía en tránsito:

El coste de una cancelación de la mercancía en tránsito es variable según el tipo de producto:

Colchones	12 euros
Toppers y almohadas	7 euros
Cabeceros	9 euros
Muebles	Varía según el tamaño y destino *

* Los costes de cancelación variarán dependiendo del mueble y el destino del envío, se indicarán en el proceso de cancelación del pedido.

-Mercancía entregada:

Colchones	24 euros
Toppers y almohadas	14 euros
Cabeceros	18 euros
Muebles	La devolución debe ser gestionada íntegramente por el cliente

El pago de estos costes puede hacerse por transferencia bancaria en el momento de la confirmación de la cancelación por nuestra parte. En caso de no recibir la transferencia de estos gastos con antelación a la recepción de la mercancía en nuestras instalaciones, se procederá al reembolso parcial, descontando los gastos mencionados anteriormente.

El reembolso será procesado a través del mismo medio de pago empleado por el cliente para la transacción inicial. Nos reservamos el derecho a retener el reembolso hasta haber recibido y verificado los productos en nuestras instalaciones.

No realizaremos el reembolso si el producto ha sido utilizado y/o desembalado.

Si no se da respuesta por parte del cliente a las incidencias en un plazo de 21 días se entenderá que el problema ha sido resuelto o el cliente desiste de su reclamación y se procederá a cerrar el caso.

POLÍTICA DE CAMBIOS

Para solicitar un cambio de producto, el cliente debe contactar con atención al cliente dentro de los 14 días naturales posteriores a la recepción del pedido.

Por razones de salud e higiene no se aceptarán colchones, almohadas o toppers que hayan sido desprecintados o utilizados tras la entrega, de tal manera que deberán estar en perfecto estado y en las mismas condiciones en las que fueron recibidos.

En este caso, los gastos de envío y recogida de los cambios, correrán por cuenta del cliente. Las devoluciones de muebles, excluidos cabeceros, deberán ser gestionadas íntegramente por el cliente, no disponiendo de servicio de recogida para este tipo de producto. No se aceptarán en ningún caso envíos a portes debidos.

En caso de que el producto a cambiar tenga un precio mayor al anteriormente comprado, el cliente deberá abonar la diferencia del valor. Si por contra, el nuevo producto tiene un precio menor al anteriormente comprado se devolverá la diferencia del importe en el mismo medio de pago utilizado para la compra.

Para gestionar cualquier tipo de devolución o cambio de productos comprados en www.sonnoshop.com el cliente debe ponerse en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente por medio del correo electrónico: info@sonnoshop.com o bien a través del teléfono 650 906 891, cuyo horario de atención al público es de: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00.

El cliente deberá indicarnos el número de pedido y le diremos exactamente todos los pasos a seguir.

Le informamos también de que no aceptaremos cambios o devoluciones que no hayan sido previamente comunicados por las vías indicadas.

CANCELACIONES

El cliente podrá cancelar el pedido sin ningún cargo y sin aportar razón alguna, debiendo contactar lo antes posible con atención al cliente al teléfono: 650 906 891 o a través de la siguiente dirección de correo electrónico: info@sonnoshop.com.

Si el pedido no ha salido de nuestros almacenes, lo cancelaremos sin problema, pero si el pedido ya está de camino, tendremos que esperar a recibirlo de vuelta y una vez confirmada la recepción del mismo, se devolverá el importe del producto menos los gastos que suponen la cancelación de un pedido en tránsito. La devolución será llevada en la misma forma de pago utilizado en la compra.

GARANTÍA

La garantía es de 2 años sobre defectos de fabricación. **Agujeros, manchas en el tejido, hilos sueltos u otras imperfecciones similares, que no sean reclamadas en el momento de la entrega, o dentro de las 24hrs siguientes a su recepción quedaran excluidas de la garantía.**

En el caso de los muebles, cualquier rotura o daño del embalaje visible en el momento de la recepción debe ser indicado en el albarán de entrega de la empresa de transporte (indicando “**posible rotura**”). Una vez recepcionada la mercancía, los daños o piezas faltantes que no sean comunicados en un plazo máximo de 24 horas, quedarán excluidos de la garantía.

Las tolerancias respecto a las medidas de largo, ancho, y altura de colchones y toppers admitirán variaciones de +/- 3 cm. No se aceptan devoluciones por ligeras variaciones de medida. Los colchones no están indicados para somieres de muelles, quedando eliminada la garantía en el caso de utilizarse con éstos.

En caso de que el cliente reciba un producto equivocado o en mal estado o con daños en el producto por parte de la empresa de transporte, el cliente podrá solicitar su devolución y/o reposición, dentro de las primeras 24 horas posteriores a la entrega del mismo. Si por el contrario, la mercancía ha sido extraviada por la agencia de transporte, nos comprometemos a enviar el mismo producto sin ningún coste adicional o a realizar el reembolso total del pedido. En estos casos la fecha de entrega puede verse afectada.