

CONDICIONES GENERALES

1 Envíos y Entregas

1.1. Preparación

La preparación de los envíos puede necesitar de un plazo de 24/48 horas dependiendo del tipo de producto y/o cantidades. El tiempo de preparación es un plazo que no se tiene en cuenta en la información de entrega y no contabiliza fines de semana o festivos.

1.2. Tiempos de tránsito

Los tiempos de tránsito dependen del destino del pedido. Para envíos peninsulares y a las Islas Baleares se calculan 24/48 horas de tránsito, para otros destinos europeos los tiempos de tránsito son aproximadamente de 3 a 5 días. Cualquier incidencia en la entrega, sea por ausencia, dirección incorrecta u otros similares, anulan el plazo anteriormente establecido. Desde InnovaGoods informamos que puntualmente puede haber retrasos por razones ajenas a nosotros en los envíos, como por ejemplo incidencias climatológicas, huelgas o incidentes imprevistos durante el transporte. Fines de semana o festivos no son tomados en cuenta.

1.3. Entrega

Las entregas se harán por parte de la agencia encargada de lunes a viernes dentro del horario comercial, en casos puntuales los sábados. Aconsejamos hacer el seguimiento del pedido a través de la web de la agencia de transportes y revisar tanto el e-mail como el móvil por si recibe alguna comunicación relacionada con la entrega. Ante cualquier duda recomendamos contactar con la empresa de mensajería. Todas las entregas se harán con POD (comprobante de entrega). Con relación al servicio de posventa es de importancia dejar constancia de cualquier daño en el embalaje, solicitando que se anote "bulto con daños visibles" en el POD antes de firmarlo. Ante cualquier duda, si el producto puede tener daños por las marcas en el embalaje, aconsejamos rechazar la entrega e informarnos de ello inmediatamente. El rehusar un pedido no conlleva costes añadidos para el comprador. Además se informa que el transportista puede en ocasiones negarse a depositar un pedido voluminoso en frente del mismo domicilio dentro de un edificio, si el acceso al mismo no dispone de una rampa y/o de un ascensor adecuado para la entrega.

2 Posventa

Para todas las casuísticas se tomará como fecha efectiva la fecha en la que nos es comunicado una solicitud o incidencia. Es de gran importancia que no haga la devolución por su propia cuenta sin habernos contactado antes.

En el caso de una devolución esta debe ser acompañada por una etiqueta identificativa que se hará llegar al comprador. Cualquier devolución sin la etiqueta identificativa, podría no ser aceptada en el momento de la entrega en nuestras instalaciones. En estos casos no se abonarán los portes pagados por el comprador, si el pedido es devuelto a él por falta de la etiqueta correspondiente.

Durante los primeros 15 días tras la recepción, es necesario que guarde la caja original y el albarán. En una devolución (desistimiento) es necesario que se devuelvan todos los accesorios.

Los reembolsos serán emitidos por el mismo medio de pago por el que se abonó la compra.

2.1. Derecho de desistimiento

Puede hacer uso del derecho de desistimiento, siempre que nos comunique su decisión dentro del plazo legal de 14 días hábiles desde el momento de la entrega. La fecha de la entrega se establecerá por la fecha del POD (comprobante de entrega).

Si su solicitud se recibe en plazo, debe seguir nuestras instrucciones para asegurar una gestión fluida, en la que recibirá la dirección de envío y una etiqueta de identificación, que obligatoriamente debe ir sobre el embalaje protector.

Tenga en cuenta que los portes de devolución deberán ser asumidos por Usted.

Los productos deben ser devueltos en el mismo estado en el que se han recibido. Por lo tanto, los productos nuevos deben ser devueltos nuevos, sin usar y completos. Los productos de segunda mano o reacondicionados no deben presentar daños ni signos de uso adicionales. El comprador debe asegurarse de que el producto se encuentra debidamente protegido y precintado para que no sufra ningún daño durante el transporte. Tenga en cuenta que la devolución debe ser hecha lo más inmediato posible, recomendamos hacer el envío el siguiente día hábil desde la recepción de la documentación (etiqueta) de nuestra parte.

Queda excluido del derecho de desistimiento cualquier producto, que por la propia naturaleza de los mismos no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones y tras verificar que el producto no ha sido manipulado, se realizará el reembolso del pedido.

En el caso de recibir un producto diferente, manipulado o excluido del derecho de desistimiento, no se procederá al reembolso y el bien devuelto quedará a disposición del comprador para ser retirado. En su caso, será informado del protocolo. En estos casos el comprador asumirá los portes de retirada. Productos no retirados en un plazo de 30 días hábiles, serán retirados para su destrucción.

A continuación una tabla con los **portes aproximados** a asumir por el cliente en caso de hacer uso de un desistimiento. Tenga en cuenta que la agencia elegida puede aplicar un importe diferente y que más se corresponda con sus tarifas o políticas de portes por peso o por medidas. Todos los importes publicados son con IVA incluido y basados en envíos al destino **España**. Recomendamos que utilice envíos con seguimiento y confirmación de entrega.

Tabla orientativa portes por peso:

Origen	Hasta 1 Kg	1 a 5	5 a 10	10 a 15	15 a 20	20 a 25	Kg extra
España (Pen.)	14 €	17 €	23 €	27 €	32 €	38 €	+ 1,5 €
Baleares	16 €	22 €	34 €	46 €	58 €	70 €	+ 3 €
Italia	24 €	32 €	42 €	47 €	57 €	63 €	+ 1,5 €

En algunos casos una agencia puede aplicar un precio por el volumen del bulto en vez del peso real. A continuación una tabla con las conversiones aproximadas, que siempre pueden variar según agencia:

Medidas en cm	Peso volumétrico	Ejemplo
18 x 18 x 18 ó ~ 5.800 cm ³	1 Kg	Caja de zapatos pequeña
32 x 32 x 32 ó ~ 32.700 cm ³	5 Kg	Tostadora grande, Monitor de 24"
40 x 40 x 40 ó ~ 64.000 cm ³	10 Kg	PC de sobremesa, Patinete eléctrico
46 x 46 x 46 ó ~ 97.300 cm ³	15 Kg	Puff, Mesita de noche pequeña
50 x 50 x 50 ó ~ 125.000 cm ³	20 Kg	Microondas mediano, Televisión de 32"
55 x 55 x 55 ó ~ 166.000 cm ³	25 Kg	Televisión de 40"

70 x 70 x 70 ó ~ 343.000 cm ³	55 Kg	Horno incrustable doméstico
--	-------	-----------------------------

2.2. Rotura en el transporte

Las roturas durante el transporte deben ser comunicadas como muy tarde 48 horas desde el momento de la entrega, tal como se informa en el albarán que acompaña el pedido. La fecha de la entrega se establecerá por la fecha del POD (comprobante de entrega). Avisos de rotura fuera del plazo informado con anterioridad no serán atendidos.

Recomendamos revisar el pedido una vez recibido, aunque los productos se vayan a regalar tiempo después.

Para poder gestionar una rotura, es necesario proporcionar las siguientes fotos:

- Foto del albarán
- Foto de la etiqueta del transportista
- Foto de la caja del producto, en especial la cara donde coincide la rotura
- Foto del producto en la caja con sus protecciones (si disponibles)
- Foto de la/s rotura/s en el producto

El no aportar todas las fotos tal como solicitadas, puede tener como resultado el rechazo de la incidencia por rotura. Tras recibir todas las fotos, estas se analizarán y se propondrá una de las siguientes soluciones según cada caso:

- Reembolso del pedido (el producto dañado puede ser desechado)
- Envío de una pieza de repuesto, si el daño es en una pieza desmontable por el comprador

2.3. Garantía de productos

Todos los productos disponen de una garantía legal de 2 años, que cubre los fallos de funcionamiento de origen. Quedan excluidos de cualquier garantía los siguientes casos:

- Productos, cuya compra supera los 2 años
- Productos con signos de manipulación indebida
- Productos con roturas accidentales por uso (véase punto 2.4.)
- Productos que no hayan sido usados para el propósito que se han confeccionado
- Cualquier componente externo que sea necesario para el funcionamiento del producto, como pilas, baterías extraíbles, bombillas, geles, parches adhesivos de uso único, etc

Los artículos que hayan sido reparados parcialmente o en su totalidad, al igual que productos sustituidos, no verán ampliada la garantía, por lo que se mantendrá la fecha inicial de compra como fecha para revisar posibles casos de garantía posteriores en el mismo producto.

Antes de comunicar un fallo en el funcionamiento de un producto recomendamos que:

- Compruebe que el dispositivo está cargado, en caso de usar pilas, cambiarlas
- Siga las instrucciones del manual para conocer las funciones
- Compruebe que hay compatibilidad con otros dispositivos (ejemplo carga inalámbrica en móviles)

Si tras ello no hay mejora, contáctenos explicando el caso lo más detallado posible, incluso aportando fotos y/o un video. Tras recibir toda la información, esta será analizada y se aplicará una de las siguientes soluciones:

- Aportación de solución técnica
- Envío de una unidad de reposición (el producto dañado puede ser desechado)
- Recogida del producto dañado y reparación (Se informará del proceso en su momento)
- Recogida del producto dañado y envío de un producto de similares características o reembolso (Si el producto dañado se ha descatalogado)
- Envío de una pieza de repuesto, si el daño es en una pieza desmontable por el comprador
- Sin reembolso (se detectan manipulaciones / roturas / modificaciones que anulan la garantía)

Informamos que para los casos que un producto pueda ser reparado por nuestro Servicio Técnico, el comprador debe asumir los costes de envío a nuestras instalaciones. La posterior devolución del producto reparado correrá a cargo de nosotros.

2.4. Productos con roturas accidentales por uso

Los productos, en los que se haya roto una pieza o un accesorio por accidente, no entran en garantía. No obstante disponemos de repuestos para algunas referencias. Para localizar el repuesto correspondiente, haga la búsqueda con la referencia del producto. Si no localiza el repuesto que necesita nos puede contactar para más información.

2.5. Consultas

Puede ponerse en contacto con nosotros para cualquier consulta sobre el funcionamiento de nuestros productos, información de entrega, etc. Para ello es necesario que nos comunique de qué producto desea más información o detallar cual es su duda.