

Condiciones generales

Esta tienda online está dirigida exclusivamente a consumidores finales.

1. ENVÍOS Y DEVOLUCIONES DE LA MERCANCÍA

ENVÍOS

- Los envíos se efectuarán con una Agencia de Transportes Independiente.
- Los plazos de expedición si el producto está en stock son de 24 a 72 horas.
- Los envíos se realizan de lunes a viernes, no en festivos.
- El plazo de entrega es de 1 a 5 días laborables desde el momento de expedición.
- Los precios no incluyen los gastos de envío de los productos. Salvo que se indique otra tarifa durante el proceso de compra, los envíos a España peninsular serán gratuitos, mientras que los gastos de envíos a Baleares y los envíos fuera de España peninsular serán los que se indiquen durante el proceso de compra, desde 5€ por envío.

Los plazos de entrega variarán según productos, medidas y provincia de entrega. Los artículos se entregarán dentro del plazo convenido, salvo que el cliente desee que la mercancía se le entregue más tarde de la fecha prevista.

Si deseas efectuar alguna modificación en la fecha de entrega de tu pedido, deberás avisar con una antelación mínima igual al plazo de entrega del pedido.

La agencia de transportes efectuará los envíos de lunes a viernes, quedando contigo antes de ir. Si tu población se encuentra alejada de un gran núcleo urbano o ciudad, o tiene menos de 5000 habitantes, la entrega puede demorarse de 3 a 5 días.

Te recomendamos que, en caso de desacuerdo con la agencia de transportes, te pongas en contacto con nosotros, para que te ayudemos en la gestión.

En ocasiones, por causas ajenas a Turaco, el plazo se puede demorar 2 días laborables de su fecha prevista de entrega. En este caso, el comprador podrá anular el pedido y recibir el importe abonado. El incumplimiento en la entrega no se considerará tal si ha sido retrasado por voluntad propia o si no se ha podido localizar al comprador mediante los datos facilitados por este.

En el supuesto de que se trate de un pedido de gran volumen o peso, que no pueda ser transportado por una única persona de la agencia de transportes, asegúrate de que una persona está disponible para ayudar al conductor.

Sin perjuicio de los derechos legales que ofrece a los consumidores la legislación española, Turaco Shop S.L. no acepta ninguna responsabilidad por cualquier fallo en el envío de mercancías cuando se den situaciones extremas que provoquen la imposibilidad de realizar las entregas tales como actos de conmoción civil, disturbios, inundaciones, incendios o por cualquier otro factor extraordinario.

En los productos de fitness y descanso puede seleccionarse la opción de "entrega dentro de casa" por 49,90 €. El producto se subirá al domicilio siempre que haya ascensor. Este servicio no incluye montaje.

Crisis sanitaria COVID-19

Hacemos todo lo posible para recibas tu pedido a tiempo, pero la entrega podría sufrir algún retraso debido a las especiales restricciones aplicables en cada momento para la contención del COVID-19.

Te mantendremos informado del estado de tu pedido.

Gracias por tu compra y por tu confianza.

CANCELACIÓN DE PEDIDOS

- Puedes cancelar tu pedido siempre y cuando este no haya sido enviado.
- Ten en cuenta que los pedidos se expiden el primer día laboral posterior a la compra.
- Si el pedido ya hubiese salido de nuestros almacenes, no se podrá realizar la cancelación del mismo, pero podrás realizar la devolución una vez recibido.

Una vez gestionada tu solicitud, se te proporcionará un número de cancelación. Debes guardar siempre una copia de este número. Los pedidos se cancelarán una vez que este número se te haya proporcionado y cualquier reclamación de cualquier pedido cancelado no será atendida hasta que el número de cancelación pueda ser informado. Los pedidos no se pueden cancelar una vez el pedido se haya entregado a la agencia de transportes. Si no necesitas la mercancía una vez se ha gestionado para su entrega, deberás devolverla bajo las condiciones de la Política de Devoluciones – Cambio de opinión (ver más abajo).

COMPROBACIÓN DE MERCANCÍAS

Las entregas de mercancía deben ser comprobadas. Debes abrir todas las cajas y comprobar la mercancía a la mayor brevedad. Si ves que la mercancía llega golpeada o con daños visibles en su embalaje exterior, por favor, indícalo en el albarán de entrega de la agencia de transportes y ponte en contacto, lo antes posible.

Si los daños no son comunicados no podremos efectuar reclamación alguna a la agencia de transportes.

Si otra persona firma por las mercancías en tu nombre, te rogamos que le informes de que la mercancía debe ser revisada y que debe comunicarse cualquier desperfecto cuanto antes.

Por favor, recuerda no tirar nunca el embalaje de los productos hasta comprobar que se encuentran en perfecto estado y verificar que todos los productos coinciden con los que pediste.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES. CAMBIO DE OPINIÓN

- Si por cualquier motivo no estás satisfecho con tu pedido dispones de 14 días naturales, desde la recepción del mismo, para devolverlo o cambiarlo si este no ha sido utilizado.
- El coste del envío de devolución deberá ir siempre a cuenta del cliente.
- CECOTEC no aceptará en ningún caso envíos a portes debidos.
- Si deseas más información puedes visitar las FAQ's o ponerte en contacto con nosotros y estaremos encantados de ayudarte.

Dispondrás de 14 días naturales desde la recepción del pedido para desistir del mismo. En tal caso, deberás ponerte en contacto con nosotros en ese plazo para proceder a la tramitación de la devolución. Has de tener en cuenta que deberás hacerte cargo de los costes de transporte que genere su devolución, siempre que esta sea debida a causas ajenas a Turaco Shop S.L. Para tramitar tu devolución, selecciona la opción de "devoluciones" e indica en observaciones el motivo del desestimiento. Una vez cumplimentado, te mantendremos informado por correo, te daremos un número de registro de devolución y, salvo que prefieras gestionarlo directamente, procederemos a realizar una orden de recogida de la mercancía. Tan pronto como recibamos el artículo, le reembolsaremos los pagos percibidos; sin embargo, los gastos

de envío de la devolución del artículo quedan a su cargo. No obstante, no se aceptarán devoluciones de artículos incompletos o dañados. Si el producto no se devuelve en el mismo embalaje de origen, el bien podrá sufrir una depreciación y por tanto, se te informará del importe de dicha depreciación que será retenido respecto del importe total a reembolsarte.

Para el ejercicio del derecho de desistimiento de un robot de cocina o de cualquier producto de la gama de "cuidado personal", éste deberá estar nuevo, sin usar y en su embalaje original. En caso de haberse usado, no resulta de aplicación el derecho de desistimiento por razones de protección de la salud e higiene e conformidad con el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. GARANTÍA

Todos nuestros productos están garantizados en el ámbito nacional, frente a defectos de fabricación durante 2 años. La fecha de inicio de la garantía es la fecha de entrega. La factura de compra se enviará por correo una vez entregada la mercancía. Nuestra garantía incluye los costes de portes, mano de obra y reparación o cambio del artículo defectuoso.

La garantía de los productos adquiridos será tu factura de compra.

Esta garantía quedará invalidada en los daños producidos por:

- Transporte, accidentes, usos impropios y otros daños no debidos al normal uso del producto.
- Transportar el producto sin el embalaje original.
- Quemaduras, cortes, roces, arrugas, señales, arañazos u otros daños causados por animales o por un uso inadecuado del producto.
- Uso o contacto con productos químicos (ácidos, disolventes, tintes, pintura, amoníaco, lacas u otros productos de peluquería...), tratamiento con productos de limpieza no indicados.
- Deterioro del color por exposición del producto a la acción de los rayos solares u otras fuentes de calor.
- Un uso inadecuado del producto CECOTEC estará exento de garantía, vea en el manual de cada producto las recomendaciones de uso de su producto.
- En caso de recoger mercancía para reparación y detectar que no presenta ninguna avería, se repercutirán al cliente los costes de transporte.

Se gestionará cualquier solución, reparación o, en su caso, el reembolso del coste de los productos y los gastos de envío para toda la mercancía defectuosa, mientras se realice la notificación dentro de los plazos legales. Por favor, ponte en contacto con info@cecotec.es para informar de cualquier problema.

En muchos casos, los distribuidores oficiales de la marca CECOTEC ofrecen un servicio postventa directo a través de su equipo propio que se encarga directamente de solventar y resolver cualquier problema que pueda tener con sus productos. En este caso, contacta con el distribuidor oficial para poder de este modo acelerar el proceso necesario para realizar las acciones necesarias para la solución de cualquier incidencia. En el caso de que no estés satisfecho con el servicio prestado, por favor, ponte en contacto con nosotros y haremos todo lo posible para resolver los problemas por ti.

Toda la mercancía devuelta será comprobada y si la mercancía resulta que no es defectuosa sólo será reembolsado el valor del producto, y deberás hacerte cargo del coste de los gastos de envío y devolución. Si el producto ha sido utilizado por un periodo prolongado de tiempo y se comprueba fehacientemente que el producto no es defectuoso, no se reembolsará el valor de la mercancía y el producto te será nuevamente enviado.

En situaciones excepcionales del servicio, y siempre de conformidad la legislación aplicable, Turaco Shop S.L podrá utilizar piezas o productos nuevos, o equivalentes a nuevos en cuanto a su fiabilidad y rendimiento, para efectuar reparaciones de los productos que se remitan. Las piezas podrán intercambiarse o repararse para su mejor aprovechamiento. CECOTEC conservará para sí la pieza sustituida, y la pieza nueva pasará a ser de propiedad del cliente. Para una reparación fuera de garantía, se expedirá presupuesto y se pedirá que el cliente indique si desea, o no, conservar el producto/pieza sustituida.

En los mismos casos excepcionales, donde la reparación no pueda efectuarse, se podrá proceder a la sustitución del producto por un producto nuevo o equivalente a nuevo que cuente con la certificación oficial de TURACO de buen funcionamiento y confiabilidad de este. TURACO conservará el producto sustituido, y el producto nuevo pasará a ser propiedad del cliente.

Durante una reparación o sustitución existe la posibilidad de pérdida de información. Por ello, TURACO no será responsable de la pérdida o recuperación ni garantiza que durante el proceso de reparación o sustitución la información de configuración inicial del cliente se mantenga hasta su entrega, siendo necesario en dichos casos volver a configurar el funcionamiento y/o la conexión inalámbrica del producto cuando se reciba.

TURACO garantizará con un Certificado Oficial que todas las piezas utilizadas para reparar el producto estarán libres de defectos en materiales y mano de obra, salvo que se especifique lo contrario. Una pieza o producto equivalente a nuevo marca TURACO gozará del tiempo de garantía restante del producto TURACO original durante los cuales (a) volverá a reparar el producto o los sustituirá si es necesario, o (b) devolverá el importe de compra al cliente.

3. FORMAS DE PAGO

Puedes escoger entre las siguientes formas de pago:

Pago por transferencia: podrás abonar el importe total de la compra, pagando por Transferencia Bancaria. El pago por transferencia debe hacerse efectivo a TURACO SHOP S.L en cualquiera de nuestras cuentas [Pedir información]. Recuerda que es imprescindible que en dicha transferencia/ingreso hagas constar el número de pedido que se te facilitará en la confirmación del mismo.

No será aceptado el ingreso de cheques o similares en ninguna de nuestras cuentas bancarias.

Pago mediante contra reembolso: podrás pagar tus compras cuando recibas el pedido en tu casa. Lo pagarás mediante contra reembolso al transportista en el momento de la recepción de tu pedido.

TURACO se reserva el derecho de retener cualquier pedido por razones de seguridad. Se informará a los clientes afectados.

También nos reservamos el derecho de cancelar un pedido si consideramos que no podemos verificar la información de envío y facturación.

Todos los pagos se realizarán periódicamente sobre tu tarjeta. Ten en cuenta que el primer pago se efectuará en el momento de la compra. Válido para tarjetas VISA o Mastercard, de débito o crédito, con una fecha de validez superior a la duración de la modalidad de financiación seleccionada. Por ejemplo, si solicitas una financiación a seis meses, la fecha de caducidad de tu tarjeta no podrá ser inferior a seis meses. No admitimos tarjetas prepago, virtuales ni American Express. Aplicable únicamente para personas físicas, mayores de edad, con domicilio en España.

3x 4x Oney es un método de pago que permite la compra a plazos mediante la contratación a distancia ofrecido por Oney Servicios Financieros EFC, SAU. entidad financiera registrada y supervisada por el Banco de España con número 8814.

7. COPYRIGHT

Todos los derechos sobre el diseño del sitio, texto, gráficos y otros contenidos, interfaces, y la selección y arreglos del mismo pertenecen a TURACO SHOP S.L o a sus licenciatarios. Se otorga permiso para copiar electrónicamente e imprimir secciones de este sitio con el único propósito de realizar un pedido a TURACO o para utilizar este sitio como un sitio de compras. Cualquier otro uso de los materiales en este sitio, incluyendo la reproducción para fines distintos de los anteriormente mencionados, modificación, distribución o nueva publicación está estrictamente prohibida.

Los descuentos ofertados por el Black Friday serán efectivos y válidos en la tienda online de TURACO desde el 22 de noviembre de 2019 hasta las 23:59h del 2 de diciembre de 2019. La Campaña de Navidad comenzará el día 3 de diciembre a las 23.59h y finalizará a las 23:59h del día 5 de enero de 2020.

Todos los plazos y condiciones de devolución de los productos adquiridos dentro de la promoción "Black Friday" o dentro de la "Campaña de Navidad" arriba indicados se ampliarán de forma exclusiva hasta el 20 de enero de 2020. Para que esta condición sea aplicable, los productos deberán devolverse debidamente empaquetados con su envoltorio y precinto original, sin abrir y sin haber sido objeto de uso o cualquier tipo de prueba.

Estas condiciones y plazos especiales deberán interpretarse conjuntamente con el resto de condiciones generales de la tienda on line de TURACO.