

Devoluciones (derecho de desistimiento, anomalía, error)

Devoluciones por derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento es una ley prevista para los contratos de venta celebrados a distancia, por lo que se aplica en el caso del comercio electrónico. Es el derecho del consumidor de cambiar de opinión sobre la compra sin necesidad de aportar ningún motivo. Este derecho se aplica EXCLUSIVAMENTE a clientes NO PROFESIONALES, es decir, para compras SIN FACTURA pero con documento de venta *online*.

1. Términos legales del derecho

Todas las ventas realizadas fuera de los locales comerciales están sujetas a los D.L n. 50 del 15/01/1992 y n. 185 del 25/05/1999, que prevén la posibilidad por parte del comprador de ejercer el derecho de DESISTIMIENTO. Todas las personas físicas (consumidores) que actúan con fines ajenos a su actividad comercial (excepto revendedores y empresas, así como cualquier persona que realice un pedido indicando el Número de IVA para la factura) tienen la facultad de devolver el bien adquirido al vendedor antes de 14 (catorce) días naturales a partir de la recepción de la mercancía, con el consiguiente reembolso del precio de compra de los productos devueltos. Por lo tanto, los gastos de devolución del producto corren por cuenta del Cliente.

2. Modalidades de comunicación del derecho de desistimiento

La voluntad del comprador de ejercer el derecho de desistimiento deberá ser comunicada **exclusivamente** a través del formulario presente en el portal y la devolución deberá ser previamente autorizada por Premium Services srl. No se aceptarán solicitudes telefónicas, por carta ordinaria o a través de las direcciones de correo electrónico del sitio. El cliente deberá completar el formulario introduciendo los datos identificativos relacionados con el pedido, sus datos personales, las descripciones y las cantidades de los materiales para los cuales desea ejercer el derecho de desistimiento.

3. Modalidades de devolución

El Cliente está obligado a devolver a Premium Services srl la mercancía recibida por cuenta propia y asumiendo los costes en un plazo de 14 días naturales a partir de la fecha de recepción, entendiéndose como plazo el momento en que la mercancía se entrega para su devolución al mensajero. El cliente deberá encargarse personalmente de la redacción de una declaración manuscrita que contenga su voluntad de desistir de la compra y deberá adjuntar a la mercancía una nota de devolución que acompañe dicha devolución. Para las modalidades de embalaje y transporte, se aplican las indicaciones de los párrafos 3 y 4 del punto 25.

4. Condiciones para la devolución

La integridad sustancial de la mercancía en perfecto estado de conservación, **no utilizada** y con su embalaje **original**, es un requisito esencial para el ejercicio del derecho de desistimiento, el cual debe ir acompañado obligatoriamente de la documentación fiscal recibida en el momento de la recepción. El incumplimiento de estos principios hace que el derecho de desistimiento no sea aplicable. Invitamos a nuestros amables Clientes a colaborar con nosotros siguiendo nuestro procedimiento para el envío de devoluciones y a no enviarnos mercancía para la cual no sea aplicable el derecho de desistimiento.

5. Reembolsos por derecho de desistimiento

En caso de aplicación del derecho de desistimiento, una vez recibida la mercancía, Premium Services srl procederá al reembolso del importe total pagado por el Cliente, excluyendo los gastos de envío, dentro del plazo de catorce días hábiles a partir del día hábil siguiente en que la mercancía haya regresado a sus

instalaciones, mediante las siguientes modalidades: un cambio de mercancía, una transferencia bancaria o la anulación de la transacción relacionada con el pago realizado mediante tarjeta de crédito.

6. Exclusiones del derecho

Si no se respetan las modalidades y los plazos para el ejercicio del derecho de desistimiento, como se especifica al final, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de las sumas ya pagadas; sin embargo, podrá recuperar, a Su costa, los productos en el estado en que fueron devueltos a Premium Services srl o solicitar la recogida de la mercancía en nuestras instalaciones a cargo del Cliente. Si no hay coincidencia entre el destinatario de los productos indicado en el formulario de pedido y quien ha realizado el pago de las sumas debidas por su compra, el reembolso de las sumas, en caso de ejercicio del derecho de desistimiento, será realizado por Premium Services srl en cualquier caso, a quien haya realizado el pago.

7. Límites del derecho

Las normas nacionales en materia de derecho de desistimiento NO se aplican a los contratos de modesta cuantía negociados fuera de los locales comerciales (Código del Consumo, art. 47, apartado 2). A efectos de la calificación de un "contrato de modesta cuantía", el límite previsto por la legislación nacional es de 50,00 €, conforme a lo establecido por la normativa de la UE. Sin embargo, la empresa Premium Services srl, a su exclusivo juicio, puede decidir aplicar el derecho de desistimiento también a importes inferiores, en las mismas modalidades descritas anteriormente. La aceptación o no del derecho de desistimiento para importes inferiores a 50,00 € será comunicada al solicitante a través de correo electrónico.

El derecho de desistimiento tampoco se aplica a productos no presentes en el sitio web y para los cuales el cliente ha expresado claramente su voluntad de compra fuera de los productos ofrecidos por nuestro comercio electrónico (Código del Consumo, art. 59, letra C).

8. Anulación de solicitud de devolución

La empresa Premium Services srl se reserva el derecho de anular la solicitud de devolución, incluso si ha sido autorizada, cuando el cliente no haya comunicado el motivo de la devolución dentro de los 14 días naturales a partir de la fecha de recepción de los productos.

ATENCIÓN: los artículos del 52 al 59 del Código de Consumo que regulan el derecho de desistimiento imponen que el material sea devuelto EN UN PLAZO NO SUPERIOR A 14 DÍAS. Dado que existen tiempos técnicos por parte de la empresa para la gestión de este derecho del consumidor (completar formularios, notas de devolución, solicitudes a los mensajeros, etc.), si el cliente está interesado en hacer valer este derecho, recomendamos encarecidamente que realice la solicitud LO ANTES POSIBLE para evitar la caducidad del derecho.

Devoluciones por anomalía o error de envío

La devolución es el derecho que el consumidor puede ejercer cuando el producto adquirido presenta evidentes anomalías o discrepancias, o no es el que corresponde al pedido.

1. Términos de la devolución

No se aceptan reclamaciones transcurridos 14 días naturales a partir de la recepción de la mercancía.

2. Solicitud de la devolución

Cualquier devolución deberá ser solicitada exclusivamente a través del formulario disponible en el portal y deberá ser previamente autorizada por Premium Services srl.

3. Devolución de los materiales

El cliente deberá esperar la autorización para la devolución por nuestra parte y, una vez obtenida (por medio de correo electrónico), deberá embalar los materiales de manera adecuada, indicando en el paquete la dirección completa de nuestra empresa e indicando "DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA" en el paquete, así como incluyendo el número de pedido en su interior. Una vez preparado el envío para la devolución, el cliente deberá comunicarlo por correo electrónico a nuestra empresa, indicando los horarios y el lugar para la recogida. Nuestra empresa se encargará de enviar su mensajero para la devolución.

4. Devoluciones no autorizadas

Las posibles devoluciones de material no autorizadas o enviadas con modalidades diferentes a las aquí expuestas serán rechazadas.

5. Devoluciones de productos adquiridos con formulario de venta *online*

Los materiales devueltos deberán ir acompañados del documento de venta *online* original que se incluyó en el envío recibido por el cliente, y acompañado por una declaración manuscrita del propio cliente en la que se indique el motivo de la devolución.

6. Devoluciones de productos facturados

Si se ha solicitado la emisión de factura en el momento de la compra, la mercancía deberá ser devuelta con un documento de transporte que indique el motivo de la devolución y el número de la factura que la acompaña o del documento de transporte con el que fue recibida por el cliente.

7. Reembolso de devoluciones

El reembolso de las sumas se realizará después de la recepción y el control de la mercancía, incluyendo el coste del envío de la devolución, en el plazo de treinta días a partir de la recepción de la mercancía devuelta.

8. Gastos aplicables a las devoluciones

La empresa Premium Services srl se reserva el derecho de aplicar un porcentaje por los gastos de devolución en caso de que los motivos de la devolución resulten infundados, la verificación de los productos haya confirmado el perfecto funcionamiento de los mismos, su integridad, o haya sido causado por descripciones parciales o insuficientes durante el proceso de pedido, o cualquier otro aspecto que haya impedido la correcta interpretación del pedido.

9. Exclusión de devoluciones

La posibilidad de devolución por anomalía, deformidad o error de envío se anula si el cliente ha manipulado el producto, o si ya ha comenzado a utilizarlo; en este último caso, el cliente podrá hacer uso del procedimiento de reparación en garantía (que puede incluir, dentro de ciertos plazos, la sustitución del producto).

10. Anulación de solicitud de devolución

La empresa Premium Services srl se reserva el derecho de anular la solicitud de devolución, incluso si ha sido autorizada, cuando el cliente no haya comunicado el motivo de la devolución dentro de los 14 días naturales a partir de la fecha de recepción de los productos.

ATENCIÓN: al igual que en el caso del derecho de desistimiento, dado que existen tiempos técnicos por parte de la empresa para la aceptación de la solicitud de devolución (completar formularios, notas de devolución,

solicitudes a los mensajeros, etc.), si el cliente desea devolver los productos recibidos por anomalía o error, sugerimos encarecidamente que realice la solicitud LO ANTES POSIBLE para evitar la caducidad de la devolución de mercancía.

Validez

Las presentes condiciones de devolución entran en vigor de forma inmediata a partir de la fecha de publicación o actualización indicada al final de este documento.