**Política de reembolso**

**¿CÓMO DEVUELVO UN PEDIDO?**

Si no está satisfecho con su compra y desea devolver un artículo, póngase en contacto con nosotros en un plazo de 14 días a partir de la recepción de su pedido siempre y cuando no hayan sido usados y conserven sus etiquetas, embalajes original y ticket de compra. Pasado este tiempo, su producto no será admitido para devolución.

(Según art. 44 de la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista modificada por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre.).

**Si usted decide devolver un pedido, correrá con los gastos de envío.**

**Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.**

«Artículo 76 bis. Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, el ejercicio, por parte del consumidor y usuario de su derecho de desistimiento conforme a las disposiciones de esta ley, tendrá por efecto la extinción automática y sin coste alguno para el consumidor y usuario de todo contrato complementario, excepto en aquellos casos en que sean complementarios de contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento en los que, sin perjuicio de su extinción automática, el consumidor y usuario deberá asumir los costes previstos en los artículos 107.2 y 108 de esta norma.

Las devoluciones serán mediante cheques regalos con el mismo importe que su pedido, y no tendrá caducidad en el tiempo Estos cheques sólo serán válidos en todas las colecciones disponible. No se realizan devoluciones de dinero.

(Según El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios)

Excepcionalmente, para los pedidos confirmados en fechas navideñas (entre el 1 de Diciembre y el 4 de Enero), el plazo para devoluciones se amplía hasta el 19 de Enero.

Por favor, indique en el documento/formulario de devoluciones que le proporcionaremos, su número de pedido así como el motivo de su devolución.

Para pedidos superiores a 600€ se realizará el reembolso íntegro del dinero en el mismo método de pago utilizado

Nuestro equipo de servicio al cliente revisará la solicitud de devolución y enviará más instrucciones si la devolución es aprobada.

Los artículos devueltos deben ir en paquetería certificada, estar en su embalaje original, incluyendo cualquier accesorio, manual y documentación. En caso de pérdida/extravío el cliente se hará cargo de los trámites con la empresa de transporte pertinente. Si finalmente queda perdido/extraviado Mayorista cobocalleja se guarda el derecho a la no devolución de/los producto/s

Los artículos devueltos deben estar sin usar, en las mismas condiciones en las que se los enviamos, y en su embalaje original. No se aceptarán manchas, tarjetas dobladas, sellos rotos o láminas de plástico rotas. Si la condición del producto enviado de vuelta a nosotros no está en condiciones aceptables, nos reservamos el derecho de no devolverlo o cambiarlo. Los productos que han sido personalizados no pueden ser devueltos o cambiados.

Todos nuestros productos pasan un control de calidad, previo al envío final hacia el cliente.

Los artículos no retornables incluyen artículos comprados a través de minoristas, productos incorrectos comprados y productos dañados debido al mal manejo de los clientes o productos de uso íntimo.

Las devoluciones realizadas sin recibo pueden ser rechazadas. Mayorista cobocalleja se reserva el derecho de denegar cualquier devolución.

Para realizar una devolución póngase en contacto con: hola@mayoristacobocalleja.es

**¿CÓMO CAMBIO UN PRODUCTO POR OTRO?**

Si desea realizar un cambio en su pedido, póngase en contacto con nosotros en un plazo de 14 días a partir de la recepción de su pedido, pasado este tiempo, su producto no será admitido para descambio.

Si usted decide cambiar un producto, correrá con los gastos de envío.

Por favor, indique en el documento/formulario de devoluciones que le proporcionaremos, su número de pedido así como el motivo de su devolución.

Los artículos devueltos deben ir en paquetería certificada, estar en su embalaje original, incluyendo cualquier accesorio, manual y documentación. En caso de pérdida/extravío el cliente se hará cargo de los trámites con la empresa de transporte pertinente. Si finalmente queda perdido/extraviado nos el guardamos el derecho a la no devolución de/los producto/s.

Los artículos devueltos deben estar sin usar, en las mismas condiciones en las que se los enviamos, y en su embalaje original. No se aceptarán manchas, tarjetas dobladas, sellos rotos o láminas de plástico rotas. Si la condición del producto enviado de vuelta a nosotros no está en condiciones aceptables, nos reservamos el derecho de no devolverlo o cambiarlo. Los productos que han sido personalizados no pueden ser devueltos o cambiados.

Los artículos no retornables/no descambiables incluyen artículos comprados a través de minoristas, y productos dañados debido al mal manejo de los clientes y productos de uso íntimo y los productos personalizados.

Los cambios realizados sin recibo pueden ser rechazados. Mayorista cobocalleja se reserva el derecho de denegar cualquier cambio o devolución.

Para realizar un cambio de producto póngase en contacto con: hola@mayoristacobocalleja.es

**¿QUÉ HAGO SI EL PRODUCTO RECIBIDO ESTÁ DAÑADO O ES INCORRECTO?**

Por favor, póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente para iniciar el proceso de cambio o devolución. Por favor, incluya la siguiente información:

Número de Pedido
Prueba de Compra
Video o foto del producto a devolver (si procede)
Dirección completa de envío
Número de teléfono
En algunos casos, es posible que se le pida que incluya un vídeo o una foto del producto defectuoso como prueba para poder reembolsar o reemplazar el producto. Si dicha prueba no es recibida en un plazo de 24 horas desde su entrega su producto no será admitido a devolución.

En tal caso, Mayorista cobocallea si cubrirá gastos de envíos acorde a los precios de Correos España pero NO cubrirá gastos de envío express.

No se aceptarán devoluciones si los productos tienen signos de daños que NO obedecen a defectos de fabricación, tales como daños accidentales ocurridos después de la adquisición, así como daños en las mercancías hechos intencionadamente o causados por el normal uso y desgaste.

A modo de ejemplo, no se considera defectos de fabricación, entre otros:

Indicios de mal uso, uso excesivo o falta de cuidado
Calzado o ropa lavados a máquina y/o secados a temperaturas demasiado altas
Los provocados por el uso normal del calzado, tales como roces con la superficie o con otra zapatilla, cortes en las costuras, telas, lengüeta, etc. así como las roturas de cordones u ojales provocadas por un atado incorrecto de las zapatillas. Tampoco se considerarán defectos de fabricación aquellas posibles deformaciones ocurridas por la introducción de elementos externos (plantillas, alzas ...) o por la adquisición de una talla inadecuada.
Cámaras de aire perforadas
Descosidos después de su utilización
Problemas con las plantillas
Daños provocados por agentes abrasivos o químicos o punzantes, calzado o ropa manchados
Signos de daños excesivos en las zapatillas
Daños causados por exceso de humedad o haber tenido el calzado o ropa sumergidos en agua durante tiempo prolongado.
(Estas Condiciones Generales no derogan sus derechos como consumidor)

**¿CUÁNTO TARDA ESTE PROCESO?**

El procesamiento de las devoluciones puede tardar hasta 14 días hábiles a partir del día en que recibimos su devolución. Le enviaremos un correo electrónico para confirmar una vez que su devolución haya sido procesada.

Para los artículos devueltos, se acreditará un reembolso completo por los productos devueltos Para los artículos no defectuosos, el reembolso excluye todos los gastos de envío y manipulación..

**¿CUÁNDO RECIBIRÉ MI CHEQUE DE COMPRA?**

Todos los reembolsos serán acreditados a través de un vale compra del mismo importe del pedido a devolver.

Una vez recibamos su paquete devuelto, tras su verificación, nuestro equipo de atención al cliente le enviará a través de correo electrónico con su vale regalo, valorado por el mismo valor de su compra.

Cualquier seguro y/o método de procesamiento contratado en el momento de la compra, no podrá ser reembolsado ya que el servicio ofrecido ha sido utilizado y disfrutado por el comprador en su pedido.

Para cualquier información adicional estamos a su disposición en:

hola@mayoristacobocalleja.es

**¿CÓMO REALIZO LA RESERVA DE MI PEDIDO?**

En Mayorista cobocalleja nos adaptamos a ti y ofrecemos la posibilidad de realizar la reserva de tu pedido para poder mantener nuestras ofertas semanales y mensuales.

Para ello solamente debes ponerte en contacto con nosotros en hola@mayoristacobocalleja.es para solicitar la reserva de tu pedido y hacer el pago correspondiente mediante transferencia.

Una vez realizada la reserva si el cliente desea cancelar el envío del producto pasado 10 días naturales, el importe de la reserva no podrá ser reembolsado.

Para cualquier información adicional estamos a su disposición en:

hola@mayoristacobocalleja.es

**¡Contáctanos!**

Escríbenos al correo: hola@mayoristacobocalleja.es si tienes cualquier consulta.