

# **Devoluciones**

## **Condiciones de cancelación del pedido**

El cliente dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas (día hábil) para cancelar su pedido sin coste alguno. Ese plazo de veinticuatro (24) horas se computará a partir de la fecha en que se haya efectuado la compra.

Las cancelaciones de los pedidos deberán tramitarse a través del teléfono del Servicio de Atención al Cliente de LEÑAS ANGEL tel.: ( **+34 691 74 26 17** ) o a través del email [contacto@lenas-angel.es](mailto:contacto@lenas-angel.es)

## **Cambios o devoluciones**

LEÑAS ANGEL ofrece a sus clientes, además de su derecho de desistimiento (ver el apartado “Desistimiento” al pie de la página web), una garantía de cambio o devolución, en cualquier centro de LEÑAS ANGEL España, durante los 100 días posteriores a la compra, previa presentación de la factura.

El requisito previo para dicha garantía, será que los productos estén en su embalaje original, no hayan sido usados y no hayan sufrido daño alguno. De la garantía de cambio o devolución quedan excluidos los productos perecederos y los pedidos especiales del cliente, que se hayan fabrican para él de acuerdo con sus especificaciones, además de tapas de WC desprecintadas, cortinas de ducha o mascarillas debido a temas higiénicos. La garantía prevista en el presente apartado se entiende sin perjuicio de la garantía legal por defecto de un producto y sin perjuicio de derecho legal de desistimiento que tiene el cliente.

### Condiciones de devolución

El cliente dispondrá de un plazo de cien (100) días naturales, a partir de la recepción del pedido para proceder a la devolución o desistimiento.

La realización de dicha devolución podrá realizarse en cualquier centro LEÑAS ANGEL al igual que a través de nuestro departamento de Atención al Cliente.

En caso de que el cliente ejerza su derecho a la devolución o desistimiento del pedido, en un plazo no superior a catorce (14) días naturales a contar desde el día siguiente a la recepción del pedido, se devolverá el importe del producto a devolver, así como el importe del servicio/s asociado/s al pedido.

Si el cliente procede a devolver cualquier producto a partir del día quince (15) hasta la fecha máxima del día cien (100), únicamente se devolverá íntegramente al cliente la suma abonada por éste en relación a la compra de dicho producto, sin que **LEÑAS ANGEL** esté obligado a devolver al cliente el coste del envío.

En caso de devolver el producto en alguna de las tiendas físicas de **LEÑAS ANGEL**, será necesario presentar la factura de compra Online.

En productos que hayan sido entregados a pie de vehículo, la devolución deberá realizarse en el mismo punto de entrega del pedido.

El abono de los artículos devueltos, se realizará tras la verificación del estado de la mercancía en las instalaciones de **LEÑAS ANGEL** lo que se realizará en un plazo no superior a 14 días desde su recogida por parte de la empresa de transporte o devolución en tienda.

Consecuencias de la cancelación

Si se solicita de devolución o desistimiento el reembolso se realizará a través de los mismos medios de pago que usó el cliente en la transacción original.

## Qué hacer si tu pedido ha llegado dañado

Si tu pedido ha llegado dañado, debes presentar tu reclamación en cuanto te haya llegado el envío. En el caso de daños evidentes, es imprescindible detallarlo en el comprobante de entrega del transportista. Los daños deben ser documentados con fotos del embalaje, fotos del embalaje interior y fotos del producto al dirigirse a [contacto@lenas-angel.es](mailto:contacto@lenas-angel.es). Ten en cuenta que deberá informar de la incidencia, como máximo antes de 48 horas desde la entrega del pedido. Y dicha incidencia deberá ser informada por la persona que consta en el pedido.

## Cómo tramitar una devolución

1. En cualquiera de nuestras tiendas **LEÑAS ANGEL** presentando la factura. El producto deberá no haberse utilizado y tener su embalaje original en perfecto estado. Para consultas sobre esta opción, puede contactar con nosotros de las siguientes formas:

E-mail: [contacto@lenas-angel.es](mailto:contacto@lenas-angel.es)

Teléfono: **+34 691 74 26 17** (L-V de 08:00 a 17:00 horas, S de 10:00 a 15:00 horas)

2. Contactar directamente con nuestro departamento de atención al cliente. Nosotros te informamos sobre los pasos a seguir. Y tenga en cuenta que la recogida se hará en el mismo punto de su entrega (a pie de calle).

## **Preparación del producto para su devolución**

Utiliza el mismo embalaje que has recibido en tu pedido

Prepare los artículos a devolver, sin abrir y sin usar, con su embalaje y etiquetado original  
Para productos inferiores a 25Kg indíquenos fecha de recogida y franja horaria (09-15h o 15-17h)

En el caso de productos voluminosos la empresa de transporte procederá a contactar contigo para acordar la fecha de recogida en un máx. de 96 horas. Recuerda que la recogida también se hará a pie de calle

## **Cambio de producto o talla**

En el caso que desees cambiar la talla o bien cambiar el producto por otro, deberá **tramitar un nuevo pedido a través de nuestra página web** abonando nuevamente el importe total del pedido. Nosotros le reembolsaremos el importe total del producto devuelto (gastos de envío incluidos) conforme al método de pago utilizado en el pedido, una vez revisado y comprobado que el producto o productos están en perfectas condiciones. El proceso de reembolso puede tardar hasta 30 días desde que el paquete es entregado al transportista.