

Política de devolución y cancelación

¿CÓMO DEVOLVER UN ARTÍCULO?

Si no está satisfecho con su compra y desea devolver un artículo, contáctenos dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su pedido.

Proporcione su número de pedido, así como el motivo de su devolución. Nuestro equipo de servicio al cliente revisará la solicitud de devolución y enviará más instrucciones si se aprueba la devolución.

Solo se aceptarán los artículos comprados directamente de PISCINAS VEJARANO. Para productos comprados a minoristas autorizados, comuníquese con ellos directamente para obtener devoluciones.

Los artículos devueltos deben estar en su embalaje original, incluidos los accesorios, manuales y documentación.

Los artículos devueltos deben estar sin usar, en las mismas condiciones que se los enviamos, y en su embalaje original. No se aceptarán manchas, tarjetas dobladas, sellos rotos / 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 reembolsar o cambiar. Los productos que se han personalizado no se pueden reembolsar ni cambiar.

Los artículos no retornables incluyen artículos comprados a través de minoristas, productos incorrectos comprados y productos dañados por mal manejo del cliente.

Las devoluciones realizadas sin recibo pueden ser rechazadas. PISCINAS VEJARANO se reserva el derecho de negar cualquier devolución.

¿QUÉ SUCEDE SI LOS ARTÍCULOS QUE RECIBÍAN SON DEFECTUOSOS / INCORRECTOS / DAÑADOS?

**¿Recibió una unidad defectuosa o el producto incorrecto?
¿Simplemente no está satisfecho con su pedido?**

Póngase en contacto con nuestro equipo de Atención al cliente en nuestra página de contacto para iniciar el proceso de devolución. Por favor, incluya la siguiente información:

Número de orden

Comprobante de compra

Video o foto del producto defectuoso (si corresponde)

Dirección de entrega completa

Número telefónico de contacto

En algunos casos, es posible que deba incluir un video o una foto del producto defectuoso como prueba para reembolsar o reemplazar el producto.

¿Cuánto dura el proceso de devolución?

El procesamiento de las devoluciones puede demorar hasta 14 días hábiles desde el día en que recibimos su devolución. Le enviaremos un correo electrónico para confirmar una vez que se haya procesado su devolución.

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

¿CUÁNDO RECIBIRÉ MI REEMBOLSO?

Todos los reembolsos se acreditarán a su forma de pago original. Si pagó con tarjeta de crédito o débito, los reembolsos se enviarán al banco emisor de la tarjeta dentro de los 14 días hábiles posteriores a la recepción del artículo devuelto o la solicitud de cancelación. Comuníquese con el banco emisor de la tarjeta si tiene preguntas sobre cuándo se registrará el crédito en su cuenta.

Si aún no ha recibido un crédito por su devolución, esto es lo que debe hacer:

Póngase en contacto con el banco / compañía de tarjeta de crédito. Puede pasar algún tiempo antes de que el reembolso se publique en su cuenta.

¿CÓMO CAMBIO O CANCELO MI PEDIDO?

Póngase en contacto con nosotros lo antes posible si necesita modificar o cancelar su pedido. Asegúrese de proporcionar su número de pedido y la modificación que desea realizar y le confirmaremos una vez que se haya realizado la modificación. Tenga en cuenta que cualquier pedido que ya haya sido embalado o enviado no puede modificarse ni cancelarse.