

POLITICA GENERAL DE DEVOLUCIONES

En COMERCIAL DEL SUR DE PAPELERIA, S.L. nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes productos de alta calidad junto a un servicio excepcional. Para garantizar una experiencia satisfactoria, hemos establecido una política de devoluciones clara, al objeto de que el consumidor conozca el proceso a seguir a la hora de devolver un producto, todo ello sin perjuicio de dar cumplimiento a lo expuesto en los apartados correspondientes a reclamaciones y disconformidades y al derecho legal de desistimiento previsto en las Condiciones Legales de uso del presente comercio electrónico.

1.- DIRECCION Y CONTACTO DEL RESPONSABLE

Para proceder a la devolución de un producto, el comprador deberá contactar con el vendedor de dicha mercancía, cuyos datos personales e identificación figuran en el punto primero de las Condiciones Legales de uso del comercio electrónico, así como en nuestra Política de Privacidad.

2.- GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

Todos los productos vendidos cuentan con una garantía mínima de **tres años** desde la fecha de la compra, que cubre defectos de fabricación. Esta garantía no se aplica a:

- Daños causados por un uso inadecuado.
- Desgaste normal del producto.

Se informa igualmente que el fabricante del producto tiene la obligación de asegurar las piezas de repuesto durante diez años a partir de la fecha en que el producto deje de estar en el mercado.

Para ejercer la garantía del producto ante cualquier tipo de defecto de fabricación, el comprador deberá contactar con el vendedor, el cual gestionará la incidencia directamente con el distribuidor, garantizando una solución rápida y efectiva. El distribuidor podrá elegir entre la reparación o sustitución del producto en función del tipo de defecto detectado. En caso de disconformidad, el comprador será libre de ejercitar las acciones legales oportuna, tanto extrajudiciales como judiciales, en ejercicio de sus derechos como consumidor. El vendedor no será responsable en caso de que el distribuidor rechace aceptar la devolución del producto por defectos de fabricación.

3.- JUSTIFICACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES

Las devoluciones solo serán aceptadas si el producto presenta defectos de fabricación o incumple las condiciones de la contratación acordada, al no corresponder el producto enviado con el efectivamente comprado.

4.- PLAZOS PARA DEVOLUCIONES

En caso de defectos en la fabricación del producto, de un mes a tres meses, en función de la respuesta dada por el distribuidor o fabricante a la reclamación cursada. Si la devolución fuera consecuencia de un incumplimiento del vendedor en la contratación realizada, un mes a contar desde la devolución del producto.

5.- PROCESO DE DEVOLUCIÓN

1. **Solicitud:** El comprador debe contactar con el vendedor para iniciar la devolución, identificando la compra realizada y el motivo de la devolución si no ejercita en plazo el derecho de desistimiento.
2. **Documentación requerida:** El comprador debe proporcionar una copia de la factura o recibo de compra para validar la solicitud.
3. **Preparación del producto:** El producto debe devolverse en su embalaje original, con todos los accesorios y manuales incluidos.
4. **Envío:** El comprador recibirá instrucciones concretas del vendedor sobre el método de transporte y coste, aunque los gastos que genere la devolución del producto no sean asumidos por el vendedor.

6.- COSTES DE ENVÍO

Cualquier coste de envío que genere la devolución del producto adquirido al domicilio del vendedor será de cuenta del comprador, salvo indicación expresa en contrario realizada por el vendedor.

7.- EXCLUSIONES

Por razones de higiene y seguridad, no se aceptarán devoluciones de productos alimenticios y/o sanitarios. Tampoco se aceptarán devoluciones de productos personalizados, realizados especialmente conforme a las instrucciones del cliente, salvo que presenten defectos de fabricación.

8.- VALIDACIÓN Y REEMBOLSO

- **Validación:** Una vez recibido en las instalaciones del vendedor el producto devuelto, éste verificará su estado en un **plazo de 7 días laborales**.
- **Reembolso:** Si la devolución es aprobada, el vendedor realizará a la mayor brevedad el reembolso al comprador utilizando el mismo método de pago empleado por el comprador.
- Desde que se ocasiona la validación y verificación del producto devuelto por el vendedor, la devolución del precio de venta al comprador, más los gastos de envío que éste hubiera abonado por la compra del producto, deberá ajustarse y realizarse en un **plazo máximo de 14 días naturales desde la validación**, salvo causa de fuerza mayor, a justificar por el vendedor.

