

DEVOLUCIONES:

Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, tiene un plazo de 15 días hábiles, a contar desde la fecha de entrega del pedido, para devolverlo. (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.).*

Nota importante:

- Si encuentra algún desperfecto en el embalaje, hágalo constar en el albarán de entrega de la empresa de reparto.
- Nuestro departamento de atención al cliente dispone de un servicio postventa eficaz para solucionar cualquier problema o duda con nuestros artículos o envíos, a través del cual intentamos ofrecer una atención rápida y eficaz a nuestros clientes. Puede enviarnos un correo a contacto@stepy.com
- Para proceder a la devolución del producto, se debe informar por e-mail a la dirección de correo anterior. Una vez contacte con nosotros, le informaremos convenientemente de los datos necesarios y el procedimiento a seguir.
- Si la devolución es consecuencia de un error en la preparación del pedido, los gastos de envío son pagados por la empresa al reemplazar su mercancía.

CONDICIONES DE LAS DEVOLUCIONES PEDIDOS A STEPY

Si has recibido tu pedido y no estás conforme con alguno de los artículos, puedes solicitar la devolución (aunque en caso de producto/s defectuoso/s se estará a lo especificado en el último apartado de este texto), de acuerdo con las condiciones que puedes leer más abajo.

CONDICIONES PARA LA ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIÓN.

Stepy, en virtud de lo dispuesto en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista así como en lo regulado por la normativa comunitaria (Directiva 97/7/CE), no admitirá devoluciones en las ventas de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o personalizados.

La devolución de cualquier mercancía exigirá el acuerdo de ambas partes, salvo que se ejercite el derecho de desistimiento dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega. Fuera de dicho plazo de 7 días, Stepy se reserva el derecho de exigir una indemnización para compensar los posibles daños sufridos por las mercancías, así como para recuperar los gastos directos ocasionados por la devolución.

Stepy: solamente aceptará la devolución de la mercancía si:

- 1- En el plazo marcado al efecto por la Ley (7 días hábiles), el comprador ejercita su derecho de resolución. Stepy aceptará el ejercicio del mencionado derecho única y exclusivamente cuando la mercancía estuviese sin usar, con su correspondiente embalaje original y en perfecto estado.
- 2- Si la mercancía estuviese defectuosa, según lo dispuesto en la Ley de Productos Defectuosos, Stepy procederá a sustituir inmediatamente el producto por otro idéntico.
- 3- Stepy procederá igualmente a devolver el importe de la mercancía cuando por causas no imputables (ya sean directas o indirectas) a ella, se viese imposibilitado de servirlo.

4- Stepy aceptará la devolución de la mercancía cuando por causas imputables a ella, el producto solicitado no se correspondiese con el solicitado por el cliente.

En caso de controversia o conflicto que pueda derivarse de la interpretación o cumplimiento de las presentes Condiciones Particulares de Compra, las mismas serán resueltas ante los Tribunales y Juzgados de la Provincia de Alicante.

PASOS A SEGUIR:

Solicítenos su devolución vía e mail a contacto@stepy.com , en el plazo de 7 días hábiles desde la fecha en que recibió el pedido por parte de la mensajería. Por favor, háganos saber en dicho e mail el número de pedido y el motivo por el cual devuelve el artículo.

Una vez recibida su petición de devolución, nos pondremos en contacto con Ud. para indicarle los pasos a seguir en dicha devolución.

A continuación y siempre en un plazo de 5 días hábiles a partir de su petición, nuestra empresa de mensajería recogerá el artículo en el horario que nos indique. Los gastos de transporte serán abonados por el cliente. Si lo prefiere puede enviarlo con otra empresa de logística, a portes pagados.

Prepare entonces el paquete a recoger dentro de su envoltorio original, y asegúrese de que las etiquetas no hayan sido arrancadas y el artículo no haya sido usado. La devolución debe cumplir estas condiciones para ser aceptada.

Una vez recibido el artículo en nuestras oficinas e inspeccionado minuciosamente, le mandaremos un e-mail informándole de la aceptación de la devolución.

A partir de esta fecha, tendremos 30 días laborables para reembolsarle el importe de la compra, excepto los gastos de transporte, tanto del envío como de la vuelta, que sólo serán devueltos en caso que Stepy sea responsable de la causa de devolución del producto; no obstante, en caso de desistimiento dentro de los 7 días desde la recepción del producto, Stepy asumirá el coste del producto y el coste del transporte de entrega al cliente. El reembolso se efectuará a través del medio de pago que utilizó en la compra.

En caso de no cumplir alguna de estas condiciones, nos pondremos en contacto con Ud. para ofrecerle la opción de devolverle los artículos que no hayan sido aceptados. Todos los gastos que genere esta devolución, incluido el transporte de estos artículos, correrán por cuenta del cliente (salvo devolución dentro de los 7 días desde la recepción del producto, que se estará a lo especificado en el párrafo precedente). Si no acepta esta opción, Stepy puede quedarse con los artículos y con el importe de los mismos.

PRODUCTOS DEFECTUOSOS: REPARACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE LOS

PRODUCTOS

De acuerdo con los artículos 120 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en caso de que se haya realizado la entrega de producto/s defectuoso/s, Stepy procederá, según corresponda, a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, gestiones que serán gratuitas para el consumidor.