

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-ANEXO IV Edición: 0 Fecha: 31/08/2021
---	--------------------------	--

POLÍTICA DE CAMBIOS O DEVOLUCIONES

Plazo de devolución o cambio

De acuerdo con la normativa **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, el cliente tiene derecho de cambio o devolución del producto si comprueba que no se ajusta a sus expectativas. ***El plazo máximo del cual dispone el Cliente para realizar la devolución es de 15 días naturales desde la entrega de la mercancía.***

2. Requisitos para la devolución o cambio

Para cualquier devolución o cambio será imprescindible:

- ✓ Que se conserve el embalaje original del producto, incluyendo las etiquetas y precintos, con todos sus accesorios y en perfecto estado (ni rotos, ni dañados, ni ensuciados).
- ✓ En el caso que se solicite la devolución de un producto ya abierto, sólo será admisible si conserva **al menos un 75% de su peso original** (sin contar los trozos que se hayan cortado). En este caso, deberá devolverse en su embalaje original, incluyendo las etiquetas y precintos, y en el mejor estado posible para ser aceptado. En el caso que no conserve al menos el 75% del producto, se le informará por email y si usted así lo solicita, se le enviará de vuelta el producto a portes debidos.
- ✓ En el caso de que el producto esté defectuoso o en mal estado, se solicitará al cliente el envío de fotografías del producto para confirmarlo.

Una vez recibamos la mercancía, se comprobará que se dan todas las condiciones anteriores, y se procederá al cambio de producto por otro de las mismas características o reintegro del importe de producto comprado conforme a la modalidad de pago realizada (***los costes de transporte y gestión de Paypal no se devolverán, excepto si la devolución es porque el producto esté defectuoso o en mal estado***):

- Si se efectuó el pago a través de **tarjeta** de crédito, se abonará el importe en la misma tarjeta de crédito.
- Si se efectuó el pago mediante **transferencia**, le solicitaremos un número de cuenta donde abonarle el importe.

El reintegro del importe será realizado en un plazo máximo de 20 días, a partir de la recepción en nuestro almacén del producto devuelto o que se quiera cambiar.

No se realizará devolución cuando por la propia naturaleza de los productos adquiridos sea imposible llevarlo a cabo, sin perjuicio de la correspondiente reclamación de los daños y perjuicios sufridos, incluyendo, en concreto: (i) Productos confeccionados conforme a las indicaciones o especificaciones del consumidor o que hayan sido personalizados para éste; (ii) Productos que hayan caducado después del periodo de devolución; (iii) Productos que no estén en perfecto estado.



3. ¿Quién asume los gastos de transporte de la devolución o cambio?

Si la devolución se realiza debido a que el producto está defectuoso o en mal estado, Agriculturas Diversas SLU se hará cargo del gasto de la devolución del producto. Si desea cambiarlo por otro de las mismas características, Agriculturas Diversas SLU también se hará cargo del gasto del nuevo envío.

En el resto de casos de devolución o cambio, será el cliente quien asuma los gastos de transporte, que se descontarán del importe a abonar en caso de devolución del producto. *(Artículo 101 del Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre.)*

4. Proceso de devolución o cambio

Para iniciar el proceso de devolución o cambio el cliente deberá enviar un correo electrónico a atencionalcliente@extremiberico.com, indicando:

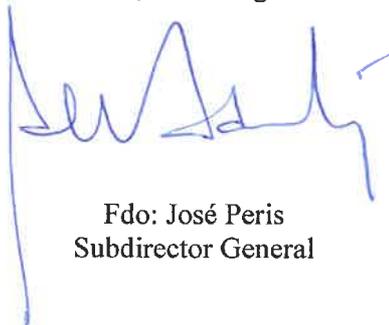
- Nombre, apellidos, email, teléfono.
- Fecha del pedido
- Número de pedido y artículo a devolver
- Si el producto se ha abierto o empezado
- Motivo de la devolución
- Si desea cambiar los productos por otros, o que le reembolsemos el importe de la compra.

Para proceder con la devolución:

Nuestro Departamento de Atención al Cliente revisará tu solicitud de devolución, y si es necesario te pedirán información adicional por email.

Agriculturas Diversas SLU se encargará de avisar a la empresa de transporte para que pase a recoger el paquete en la dirección que se indicó al realizar el pedido.

En Herreruela, a 31 de agosto de 2021



Fdo: José Peris
Subdirector General