

Políticas de devolución de FYSASUR

Independientemente del derecho de desistimiento descrito anteriormente, la política de devolución de FYSASUR te permite devolver los productos en caso de que no quedés satisfecho con tu compra hasta 30 días desde la fecha de recepción del producto.

Los productos deben ser devueltos en el mismo estado en el que los recibiste. Por lo tanto, los productos nuevos deben ser devueltos nuevos, sin usar y completos. Los productos de segunda mano no deben presentar daños ni signos de uso adicionales.

Las mismas excepciones al derecho de desistimiento se aplican a nuestra política de devoluciones. Los siguientes productos no pueden ser devueltos salvo en caso de productos defectuosos:

- Bienes realizados según sus especificaciones o claramente personalizados, incluidos específicamente los productos de FYSASUR.
- Un servicio de FYSASUR si se hubiera prestado y hubieras aceptado su prestación cuando solicitaste el servicio

Nota: si el motivo de la devolución del producto no se debe a que llegó dañado, era defectuoso o era incorrecto, no te reembolsaremos el importe del envoltorio regalo, los gastos de envío ni ningún otro servicio relacionado con tu pedido; únicamente te reembolsaremos el importe del producto. Si utilizas una etiqueta de devolución con franqueo pagado, deduciremos los gastos de envío del importe total del reembolso.

Esta política de devoluciones no afecta a tus derechos legales de cliente.

Productos defectuosos o dañados

Producto defectuoso

Puedes reclamar que un producto está defectuoso durante los dos años posteriores a la fecha de recepción de los mismos. Dependiendo de la fecha de reclamación y del tipo de producto, existen varias opciones.

Nota: Si tu producto está defectuoso, por favor, primero consulta la documentación del producto, por ejemplo, la guía del usuario para sugerencias sobre solución de problemas o póngase en contacto con el fabricante. Conforme a la garantía de fabricante, el fabricante tiene normalmente la opción de la reparación del producto o la sustitución de las piezas individuales del mismo. FYSASUR no llevará a cabo la sustitución de ninguna pieza del producto que falte o que sea defectuosa ni ofrecerá asistencia técnica para el mismo si no es el fabricante.

Si no puedes resolver el problema con la ayuda de la documentación del producto, puedes interponer una reclamación ante FYSASUR.es dentro del plazo de los dos años a contar desde la fecha de recepción del producto, como se describe a continuación:.

Entre 30 días y 2 años a partir de la fecha de recepción

Nuestro Centro de Soporte de Devoluciones solo puede utilizarse de forma limitada para quejas realizadas después de 30 días de la fecha de recepción. Ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente para que podamos ayudarte a ejercer tu derecho de garantía.

Producto defectuoso: 2 años después de la fecha de recepción

La garantía legal tiene una duración de 2 años desde la fecha de recepción del producto. Por lo tanto, no aceptamos devoluciones de productos una vez este periodo de tiempo ha pasado. Ponte en contacto con el fabricante para intentar solucionar el problema.

Nota: cuando FYSASUR.es te envíe un reemplazo por un producto dañado o defectuoso, deberás devolver el producto original en un plazo de 30 días a partir de la fecha en la que te confirmemos el pedido de reemplazo. Si no nos devuelves el producto original en este plazo de 30 días, FYSASUR.es se reserva el derecho de cargar el precio del producto de reemplazo en el mismo método de pago que utilizaste para confirmar el pedido.

Producto dañado durante el envío

Si recibes un producto dañado durante su envío, visita nuestro Centro de devoluciones para devolverlo en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción del pedido o ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Nota: Para productos defectuosos o dañados, comprados a vendedores terceros en FYSASUR Marketplace que hayan sido enviados por el vendedor, por favor, ponte en contacto con el vendedor. No devuelvas dichos productos directamente a FYSASUR.

¿Cómo calculamos los gastos de envío de la devolución?

Si nos devuelves un producto debido a un error por parte de FYSASUR.es, correremos con los gastos de la devolución siempre y cuando hayas utilizado una etiqueta de devolución con franqueo pagado. Si quieres devolver un producto sin que haya habido ningún error por parte de FYSASUR.es y utilizas una etiqueta de devolución con franqueo pagado, deduciremos los gastos de la devolución del importe total del reembolso. Para devoluciones desde España, los gastos de envío de la devolución son de 2,99 € (IVA incluido) si lo llevas a una oficina de Correos o Celeritas. Para recogidas a domicilio (solo disponibles para devoluciones desde España peninsular y Baleares), los gastos son de 5,50 € (IVA incluido). Para devoluciones desde Portugal, los gastos de envío de la devolución son de 2,99 € (IVA incluido) si lo llevas a una oficina de Celeritas. Para el resto de devoluciones internacionales los gastos son de 5,50 € (IVA incluido). Estos gastos de envío se aplican a las devoluciones solo si utilizas una etiqueta de devolución con franqueo pagado.

Productos exentos de gastos de devolución

Los productos de las categorías ropa, calzado y complementos están exentos de gastos de devolución independientemente del motivo de la devolución, siempre y cuando esta se efectúe desde España.