



FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN

DATOS DEL CLIENTE

Nombre y apellidos

Dirección

Código Postal

Población

Provincia

Email

Teléfono

DATOS DEL PEDIDO

Número de pedido

Fecha de compra

DATOS DEL ARTÍCULO A DEVOLVER

Nombre del producto

Motivo de la devolución

Si ha marcado "otro motivo", por favor, especifíquelo

ENVÍO DE LA DEVOLUCIÓN (Rellenar en todos los casos salvo que se trate de un producto defectuoso o incorrecto)

¿Quiere que gestionemos nosotros el envío del producto?

Si es así,

¿en qué dirección podemos recogerlo?

¿y en qué horario?

POR FAVOR, LEA DETENIDAMENTE LAS CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN

Esarena aceptará la devolución de cualquier producto siempre y cuando cumpla con las condiciones aquí detalladas. Asimismo, el consumidor podrá acogerse a los derechos que se indican en la siguiente Política de Devoluciones:

1. Se acepta la devolución de cualquier producto de Esarena en un plazo máximo de 14 días naturales desde el día siguiente a la recepción del mismo, salvo los casos que se detallan a continuación:
 - a. El producto presenta daños que han sido ocasionados por el consumidor.
 - b. El producto presenta daños que han sido ocasionados durante el proceso de envío de la devolución

- c. El producto ha sido retirado del embalaje original y, por tanto, el empaquetado del mismo ha sido alterado. Por ejemplo, en caso de haber comprado un saco de piedra decorativa, el producto debe ser devuelto en su saco original, sin que este haya sido abierto.
 - d. El producto no ha sido devuelto en su totalidad, entendiendo el producto como una suma de material, embalaje, empaquetado y palet (si los tuviera).
2. Para efectuar la devolución del producto, el consumidor deberá ponerse en contacto previamente con Esarena a través del email esarena.es@gmail.com y solicitar, si así lo desea, el servicio de recogida del producto. En ese mismo email el consumidor deberá enviar cumplimentado correctamente el formulario de devolución del producto.
3. Si el producto ha sido entregado en mal estado, el consumidor deberá detallarlo en el formulario de devolución del producto. Si la descripción no corresponde a la realidad, no se efectuará el reembolso.
4. Los gastos de envío o transporte de la devolución correrán a cargo de Esarena siempre y cuando el producto haya llegado al consumidor en mal estado o haya recibido un producto diferente al que ha comprado. Para el resto de los casos, será el consumidor quien asuma los costes.
5. En caso de que el cliente únicamente quiera devolver una parte de todos los productos comprados, se le reembolsará la parte correspondiente de los gastos de transporte, nunca la totalidad. Para conocer la cantidad que le corresponde, el cliente puede confeccionar una cesta de la compra ficticia en la que incluya el producto o productos que desea devolver. En el proceso de compra se le especificará la cuantía a devolver, esto es, el precio del producto con impuestos incluidos + el coste de transporte que corresponda.
6. El consumidor deberá enviar el producto a la siguiente dirección: Calle del Yunque, 2, Polígono Industrial de Santa Ana, Rivas Vaciamadrid (Madrid) en horario de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 o de 16:00 a 18:00. En caso de que sea Esarena quien deba asumir los gastos de transporte, nos pondremos en contacto con usted para acordar la fecha y el lugar de recogida.
7. Si Esarena se encarga del servicio de transporte para la devolución del producto, la empresa de transporte llamará previamente al cliente para avisarle de la hora en la que acudirá a la dirección indicada y lo hará siempre en el horario que se indique en el Formulario de Devolución. El producto deberá estar a pie de calle a la hora indicada para su recogida. De no ser así, el servicio de transporte tratará de concertar una nueva cita con el cliente, pero se le repercutirán los costes del primer viaje a la hora de hacer el reembolso del producto.

He leído las condiciones de devolución. FIRMA DEL CLIENTE