

Envíos

Las Petras no enviará ningún producto hasta que el Departamento de Administración haya comprobado que se ha realizado el pago.

La entrega se considerará realizada en el momento en que el transportista haya puesto los productos a disposición del cliente y este haya firmado el documento de recepción de entrega. Corresponde al cliente verificar los productos a la recepción y exponer todas las salvedades y reclamaciones que puedan estar justificadas en el documento de recepción de entrega.

Las Petras enviará los productos por el medio que estime oportuno para cumplir con sus compromisos.

Gastos de envío

No se aplicará un cargo por gastos de envío indicado claramente en el proceso de compra. Los gastos de envío están incluidos en el precio de venta a península y Baleares. En caso de otros destinos el cliente debe ponerse en contacto con *Las Petras* en laspetraproject@gmail.com

Rotura de stock

En nuestro portal sólo ponemos a la venta productos en stock. No obstante, la sincronización de la web con nuestro almacén no es instantánea. Además, en el periodo de tiempo entre que un cliente registra un pedido en el portal hasta que recibimos y procesamos el justificante de pago algún producto podría agotarse. Por lo anterior, se podría dar algún caso aislado en que no podemos servir un pedido por falta de stock.

Cuando no sea posible servir un producto por falta de stock, *Las Petras* se pondrá en contacto con el cliente para comunicárselo, anular el pedido y devolverle su dinero inmediatamente.

Política de devoluciones

Si el pedido llega en mal estado, debe anotarse en el albarán del transportista. Desde *Las Petras* procuramos embalar los productos de manera que estén perfectamente protegidos. Ante un embalaje en mal estado, golpeado, mojado o manipulado aconsejamos siempre anotarlo en el albarán del transportista de manera que quede constancia. Es posible que la mercancía esté en perfecto estado aún con un embalaje dañado pero de cara a resolución de conflictos siempre es preferible que se deje constancia desde el mismo momento de la entrega. En cualquier caso contacte con nosotros a la mayor brevedad posible e intentaremos encontrar la solución al problema.

Puedes devolver algún artículo comprado en www.laspetras.com durante los siguientes 14 días naturales a la recepción de la mercancía, tanto si la causa es por algún defecto de fábrica o error en el envío (recibir un producto por otro) como por motivos personales como que cambiaste de opinión respecto a su adquisición.

En el primer caso, los trámites son sin coste alguno para ti.

En el segundo caso, debes encargarte de los gastos de transporte requeridos.

Contacta con nosotros a través de laspetrasproject@gmail.com o en el teléfono de atención al cliente: 617 477 956 y siempre intentaremos solucionarlo lo antes posible.

Requisitos

- Para devolver un artículo, necesitamos su embalaje original y verificar que no ha sido manipulado ni abierto. En caso de algún tipo de manipulación externa o interna del producto, éste no podrá ser devuelto o cambiado, salvo defecto de fábrica.

Puedes solicitar la devolución a través de laspetrasproject@gmail.com, o en el teléfono de atención al cliente: 617 477 956.

Tendrás opción de:

- Recibir el reembolso del producto, por el mismo método de pago que empleaste, siempre que se cumplan los requisitos y plazos de devolución. Los gastos de transporte no pueden ser reembolsados, salvo defecto del producto.

- O bien puedes cambiarlo por el mismo producto (en caso de error o defecto) o un producto de igual precio, así como por cualquier otro que desees, abonando la diferencia.

Proceso de devolución para compras OnLine

- Si la causa de la devolución es por defecto del producto o error en su envío (se envió un producto habiendo ordenado otro) tras verificar todos los datos, enviaremos un transportista a recoger tu paquete.

Una vez recibido el paquete de vuelta, se verifica y se procede a aprobar la devolución. Tras su comprobación y aprobación, se te enviará otra unidad del mismo artículo, o bien otro producto que desees (de igual precio o abonando la diferencia) o bien se te reembolsará el importe del producto por la misma vía en la que abonaste tu compra (tarjeta de crédito, *pay pal* o transferencia).

Tras su comprobación, recibirás un email de confirmación indicándote que el importe se abonará en tu cuenta en unos días o bien la recepción del nuevo producto.

- Si la causa de la devolución es por cambio de opinión o similar: solo tienes que ponerte en contacto con nosotros, por email o telefónicamente, informarnos de tu intención de devolución, enviarnos el producto en un embalaje seguro y certificado (si el producto llega en mal estado de origen, mal estado por el transporte o bien se pierde en el camino, no podremos proceder a su devolución). Tras comprobar que todo es correcto procederemos lo antes posible a su reembolso por la misma vía

en la que fue abonado. Los gastos de devolución en este caso correrán a cargo del cliente.

Plazos

El plazo para poder cursar la devolución es de 14 días desde la fecha de recepción de los productos.

Contacta con nosotros a través de laspetrasproject@gmail.com e intentaremos solucionar el problema lo antes posible. *Las Petras* se reserva el derecho de rechazar devoluciones comunicadas o enviadas fuera del plazo fijado, o productos que no se encuentren en las mismas condiciones en las que fueron recibidas.