

# Cambios y devoluciones

## 1. Devolución/cambio gratuito en tienda física.

Los cambios y devoluciones de los pedidos online se pueden hacer en la tienda física de Regalos El Pórtico.

Para realizar cualquier cambio o devolución de una compra online, es necesario conservar el albarán o ticket de compra que recibe con el pedido. En caso de no disponer de él, debe de solicitarlo previamente al servicio de atención al cliente al correo: [regaloselportico@yahoo.es](mailto:regaloselportico@yahoo.es)

El reembolso se realizará a través del mismo método de pago que se efectuó la compra.

Se te reembolsará el importe de los artículos una vez entregados y comprobado que se encuentran en perfecto estado.

## 2. Devolución a través de paquetería.

En el caso de devolución, los gastos de envío a través de método de paquetería son a cargo del consumidor. El coste de devolución son 5 euros para territorio peninsular y 7 euros para Baleares. El envío se realiza a través de la misma empresa con la que recibió el paquete.

Para realizar una devolución, debemos seguir los siguientes pasos:

### Solicitar la devolución del pedido.

Se debe de enviar un correo electrónico a [regaloselportico@yahoo.es](mailto:regaloselportico@yahoo.es)

En el correo, se deben especificar los siguientes datos:

- Persona de contacto
- Número de pedido
- Referencia de los artículos que deseas devolver
- Dirección del domicilio
- Número teléfono

Una vez recibida esta información y después de la confirmación de la devolución, se procederá al envío de un mensajero para recoger su pedido.

En el momento en que se gestione su devolución, recibirá un correo electrónico confirmándole que un mensajero pasará a recoger el paquete en su domicilio.

## **Preparar los artículos para la recogida.**

Se aconseja utilizar el paquete que se ha recibido del pedido para realizar la devolución del mismo. El producto debe de estar en perfectas condiciones y protegido para no sufrir daños durante la devolución. Dentro del paquete se debe incluir el albarán con el que se recibió el pedido.

En caso de no disponer de dicho albarán, deberá de solicitarlo a través del correo electrónico facilitado anteriormente: [regaloselportico@yahoo.es](mailto:regaloselportico@yahoo.es)

## **Recogida del paquete de devolución en el domicilio.**

Tras recibir el paquete de tu devolución y comprobar que está en condiciones óptimas, se procede al reembolso de los artículos en un plazo de 3 a 10 días laborables a través del mismo método de pago que se efectuó la compra.

Este servicio actualmente sólo está disponible para la España territorio peninsular y Baleares.

## **3. Reembolso**

El importe del reembolso será la suma de el/los artículo/s a devolver descontando los gastos de devolución antes señalados. En ningún caso REGALOS EL PÓRTICO se hace responsable de los gastos de devolución.

## **4. Resumen**

DEVOLUCIONES TIENDA FÍSICA: Gratuita

DEVOLUCIÓN POR PAQUETERÍA: Coste para el cliente: 5 euros Peninsular, 7 euros Baleares.

CORREO PARA DEVOLUCIONES Y FACTURAS: [regaloselportico@yahoo.es](mailto:regaloselportico@yahoo.es)

PACKING DEVOLUCIÓN: Mismo del envío

REEMBOLSO POR PAQUETERÍA: 3-10 días laborables desde el recibimiento del paquete

REEMBOLSO EN TIENDA: mismo método de pago en que se efectuó la compra.

1. Para que su solicitud de devolución sea tramitada, debe enviar un correo electrónico previo a [regaloselportico@yahoo.es](mailto:regaloselportico@yahoo.es) con las especificaciones de:

- Nombre
- Número de pedido
- Referencia de los artículos que deseas devolver
- Dirección completa del domicilio
- Contacto telefónico

2. Se aprueba solicitud

3. Se enviará a un mensajero a recoger el pedido en el domicilio señalado.

4. Cuando se recibe el paquete, se comprueba el estado y se procede al reembolso.