ZOOPLUS

POLÍTICA DE ENVÍO

Envío Gratis para todos los pedidos. Plazo de tiempo estimado entre 2 y 4 días laborables. Todos los envíos se tramitan con número de seguimiento. La entrega se realiza a pie de calle, el transportista no tiene la obligación de subir al domicilio.

En caso de cualquier duda, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

Notas previas:

a) No haga ninguna devolución sin antes contactar con nuestro servicio de atención cliente o será denegada.

b) El abono se realizará en un plazo de 72 horas aproximadamente. Este se realizará con el mismo método de pago con el que usted ha efectuado la compra.

c) Dirección de devoluciones: C/ Roc Gros, nº 15. 08550 Els Hostalets de Balenyà (Barcelona), España.

Los cambios y devoluciones de productos Aosom no están disponibles en tiendas Zooplus.

CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN

Usted como consumidor puede hacer la devolución en los siguientes casos:

1. Problemas con los productos recibidos

1.1 Si usted ha recibido un producto roto o defectuoso

Un producto se considera defectuoso si tiene defectos de calidad como: manchas, mal funcionamiento, rasguños, roturas, material en mal estado, obvias diferencias de color, grandes diferencias entre el producto fotografiado y el producto recibido.

Si tiene alguno de los problemas anteriormente descritos, póngase en contacto con nosotros y le ayudaremos a tramitar la devolución gratuita. No mande el producto sin antes contactarnos ya que en ese caso no le reembolsaremos el dinero de la devolución.

Al recibir el paquete de vuelta en nuestro almacén y comprobar su estado, procederemos a la devolución del 100% del importe pagado.

Cualquier daño o defecto ocasionado por la empresa logística deberá ser notificado en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la mercancía. Pasado este plazo, no será posible gestionar el siniestro con la compañía de transporte.

1.2 Derecho de desistimiento

Usted como consumidor tiene 14 días naturales después de la recepción del producto para ejercer su derecho de desistimiento y efectuar la devolución del producto.

Para tramitar la devolución del artículo, debe acceder a su Área Personal en la web de Zooplus.

El producto tiene que ser devuelto en buen estado y con el embalaje original en buen estado.

Usted será responsable de la disminución de valor o uso de los bienes devueltos resultante de una manipulación o uso anormal según sus características, naturaleza o funcionamiento o de la inadecuada protección o embalaje o ausencia del embalaje a la hora de efectuar la devolución.

Al recibir el producto en nuestro almacén y comprobar su estado, procederemos a la devolución del importe pagado por el cliente.

2. No se aceptará la devolución de los siguientes artículos

2.1 Productos relacionados con el cuidado personal, salud e/o higiene.

2.2 Productos que requieran contacto directo con algunas partes del cuerpo como por ejemplo auriculares in-ear.

2.3 Productos de la gama Fitness, cuyo embalaje haya sido desprecintado o se detecten los más mínimos signos de uso.

2.4 Productos que hayan sido personalizados por el comprador.

2.5 Productos que puedan considerarse por sus características especiales a medida de lo solicitado por el cliente.

PRODUCTOS AGOTADOS

En caso de que un producto se haya agotado durante el proceso de compra, procederemos a la devolución del 100% del importe pagado.

Puede darse que haya varias compras simultáneas de un mismo producto, por lo que se puede terminar de tramitar el pedido aunque en realidad no haya stock.

En estos casos nuestro personal de atención cliente, se pondrá en contacto con usted en la mayor brevedad posible para comunicarle lo ocurrido.

GARANTÍA

Todos los productos tienen una garantía legal de 3 años desde el momento de su entrega.

Para poder hacer uso de su garantía póngase en contacto con nosotros des de su área personal de cliente en Zooplus.

Se podrán gestionar todos los productos que hayan presentado un fallo de fabricación.

Quedarán excluidos del proceso de garantías los artículos que:

- Productos dañados o rotos.
- Productos para los cuales el montaje no es el correcto.
- Producto desgastado por el uso.
- Productos que hayan sido manipulados de forma incorrecta.
- Productos que presenten modificaciones o reparaciones previas no realizadas por un servicio oficial.

IMPORTANTE PARA PRODUCTOS VOLUMINOSOS O PESADOS

Envío del producto:

- La entrega se hará a pie de calle.
- Se trata de un paquete voluminoso.
- Son necesarias al menos 2 personas para poder moverlo.

Por favor, asegúrate de que tu vehículo, y el lugar donde lo vas a guardar, son compatibles con las medidas de este producto.

Ejemplo: ascensor, escalera.

Devolución del producto:

El artículo debe ir tal y como se recibió: caja precintado. De no ser así, la agencia de transporte no podrá realizar la recogida.

El cliente será el responsable de que el producto llegue en perfectas condiciones.

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Privacidad y Protección de Datos

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 LOPD-GDD de 5 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal y el Reglamento Europeo RGPD UE 679/2016, los datos de carácter personal que nos facilite serán tratados de conformidad con lo dispuesto en las presentes y con acuerdo a la información proporcionada en nuestra Política de Privacidad.

Por lo expuesto, el usuario deberá leerla y analizarla anticipadamente para comprender cómo AOSOM recopilará y utilizará los datos personales del usuario, los fines y bases para su tratamiento, ya que las mismas forman parte integral de los presentes Términos

y Condiciones, y deberá ser aceptada con carácter expreso antes de proceder a la formalización de compras o transacciones a través de nuestra Web por parte del usuario.

Puede consultar nuestra Política de Privacidad en el siguiente enlace: Política de Privacidad.

AOSOM adopta las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal contenidos, para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos y administra su entorno de servidores de forma adecuada, teniendo una infraestructura firewall de estricto cumplimiento. Si bien el usuario reconoce que la seguridad en internet no es inexpugnable.

Mediante la cumplimentación en el registro de la dirección de correo electrónico u otros datos personales, requisito necesario para la contratación y compra de nuestros productos, los usuarios otorgan su consentimiento para que dichas direcciones de correo electrónico y datos personales sean tratados además de para poder llevar el encargo encomendado, para enviar comunicaciones comerciales de promoción o publicidad de los servicios y productos ofrecidos por AOSOM, si bien ponemos a disposición de los usuarios y/o Clientes la dirección de correo electrónico: atencioncliente@aosom.es para que estos revoquen el consentimiento prestado en cualquier momento.

AOSOM garantiza el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición garantizados por la legislación vigente remitiendo un correo electrónico a: atencioncliente@aosom.es indicando en el encabezado: PROTECCIÓN DE DATOS. El cual también pueden ejercer en las direcciones que figuran en el presente.

INCIDENCIAS O RECLAMACIONES

Para poder comunicar cualquier incidencia o reclamación, los Usuarios y/o Clientes pueden ponerse en contacto con AOSOM en:

1. Dirección de correo postal: Calle Roc Gros, 15, polígono industrial 08550 Balenyà (Barcelona).
2. Dirección de correo electrónico: atencioncliente@aosom.es.
3. Teléfono: 93.129.45.12.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes Condiciones Generales podrán ser objeto de modificaciones, que serán comunicadas en el Sitio Web.

El procedimiento de contratación del Servicio y todos los documentos contractuales que regirán la relación formalizada se realizarán en lengua española.

Las presentes Condiciones Generales, así como cualquier otra cuestión relativa a la utilización y contratación del Servicio se regirán por lo dispuesto en la legislación española. Cualquier controversia que pueda producirse entre las partes se somete a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales competentes.