

Condiciones de Devolución

DEVOLUCIÓN GARANTIZADA POR DESISTIMIENTO

Si el artículo adquirido no cumple con sus necesidades, si ha seleccionado una talla incorrecta y no desea cambiarlo por otro producto de la talla adecuada, o simplemente si el artículo no es de su agrado, tiene la opción de devolverlo sin necesidad de justificación.

Una vez que haya recibido su pedido, dispone de un plazo de **14 días naturales** para realizar la devolución, contados a partir de la recepción del pedido por parte suya o de la persona que usted designe.

Para solicitar la devolución, por favor, póngase en contacto con nosotros llamando al 91 533 3136 (de lunes a viernes de 09:30h a 14:00h) o enviando un correo electrónico a miortopedia.ga@gmail.com dentro del plazo establecido de 14 días naturales.

Ortopedia GA aceptará el cambio o devolución del producto, con las excepciones que se enumeran a continuación, siempre y cuando el producto se encuentre en perfectas condiciones, sin signos de uso o deterioro, y con todo el contenido original, incluyendo instrucciones de uso, etiquetas, etc. El embalaje original debe estar protegido de manera que recibamos el producto en condiciones óptimas, apto para su posterior venta.

El producto deberá estar empaquetado protegiendo el embalaje original de la misma manera que usted lo recibió, con un papel, plástico o cartón sobre el que deberán pegar de forma bien visible:

Farmacia Óptica Ortopedia GA

C/ Santa Engracia núm. 163
28003- Madrid (España).

Es importante y obligatorio que el transportista les deje un albarán o documento de entrega como resguardo de la recogida. Una vez lo recibamos en nuestras instalaciones contactaremos con usted para regularizar la situación según sus indicaciones.

El consumidor y usuario será responsable de cualquier disminución en el valor de los bienes que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento.

En caso de que el cliente inicie una devolución por razones ajenas a Ortopedia GA, el cliente asumirá todos los gastos de transporte.

Los costes de recogida se calcularán según la tarifa de la agencia transportista, que se basa en el volumen y peso del paquete. Se descontará del reembolso al comprador el importe correspondiente a los gastos de devolución. El reembolso será retenido hasta que hayamos recibido los bienes y hayamos verificado su estado.

Gastos de devolución orientativos en caso de que realicemos la recogida del producto/s a devolver:

- Hasta 10 kg: 15 euros.
- Hasta 15 kg: 17 euros.

Para productos que superen este peso, los gastos de devolución se calcularán de forma personalizada e individual.

A continuación se presentan algunos ejemplos:

- Sillas de ruedas: entre 50 y 70 euros.
- Sillas eléctricas y scooters: entre 60 y 120 euros.
- Grúas de traslado: entre 60 y 120 euros.
- Camas articuladas: entre 80 y 150 euros.

Al recibir el paquete con la devolución en nuestras instalaciones, nuestro departamento de control de calidad revisará el paquete y el estado del producto. Si todo está correcto, se

reembolsará el costo del producto, descontando los gastos de envío inicial. El reembolso se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del paquete en nuestro almacén, utilizando el mismo método de pago utilizado en su pedido original.

En caso de que, al recibir el paquete con la devolución, nuestro departamento de control de calidad detecte que el producto ha sido utilizado y/o está deteriorado, sucio, incompleto, le faltan piezas o el sellado está roto, lo cual indica que el producto no se encuentra en su estado original, no se realizará el reembolso del precio del producto.

Si se deniega el reembolso por motivos justificados, el paquete se mantendrá a disposición del comprador durante 30 días naturales en nuestro almacén ubicado en Calle Santa Engracia 163, 28003-Madrid. Durante ese período, el comprador puede solicitar el reenvío del producto a la dirección que indique, a través del correo electrónico miortopedia.ga@gmail.com o llamando al 91 533 3136 (de lunes a viernes de 09:30h a 14:00).

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

A continuación, detallaremos el procedimiento que debe seguirse para realizar una devolución en Ortopedia GA. Por favor, tenga en cuenta las consideraciones y excepciones mencionadas anteriormente.

1. Comunicación de la devolución: Si desea realizar una devolución, es imprescindible que nos informe previamente. Puede hacerlo llamando al número de teléfono 91 533 3136 (de lunes a viernes de 09:30h a 14:00h), enviando un correo electrónico a miortopedia.ga@gmail.com. Le agradecemos que proporcione el nombre del comprador el número de factura, precio pagado y nombre claro del artículo, al contactarnos.
2. Coordinación de la recogida: Una vez que haya informado sobre la devolución, nos pondremos en contacto con usted para proporcionarle la dirección de entrega de la devolución, la cual deberá indicar claramente en el embalaje. Nos encargaremos de solicitar la recogida del paquete a la agencia transportista en la fecha acordada. Durante la recogida, puede solicitar el albarán como comprobante de la devolución.
3. Revisión del producto devuelto: Al recibir el producto devuelto en nuestras instalaciones, nuestro departamento de control de calidad procederá a revisar el paquete y el estado del producto. Para que la devolución sea aceptada, el producto debe encontrarse en perfecto estado, sin signos de uso o deterioro, y debe incluir todo el contenido original, como instrucciones de uso y etiquetas. Además, el embalaje original debe proteger el producto de manera que llegue en condiciones óptimas para su posterior venta.
4. Reembolso: Si el producto devuelto cumple con todas las condiciones mencionadas anteriormente, procederemos a realizar el reembolso del dinero en la misma forma de pago utilizada en el pedido inicial. Si el pago se realizó con tarjeta de crédito, el importe se abonará en la misma tarjeta. Si se efectuó mediante transferencia, se realizará el abono en la misma cuenta bancaria desde la cual se realizó el pago.

EXCEPCIONES A LA GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN

Aunque nuestra política de devoluciones es amplia, existen algunas excepciones en las cuales no se admitirá la devolución. A continuación, enumeramos dichas excepciones:

1. Productos sin garantías higiénicas: Por razones de higiene, no se aceptarán devoluciones de productos que no mantengan las suficientes garantías higiénicas una vez que hayan sido sacados de su embalaje original. Esto incluye productos anti escaras o para el tratamiento de escaras, colchones, cojines, almohadas, ayudas para comer, elevadores de WC, artículos de baño e higiene, pijamas, baberos, arneses, prótesis de mama y prendas de presoterapia, entre otros.
2. Deterioro causado por mal uso: No se aceptarán devoluciones de productos que hayan sufrido un deterioro debido a mal uso, accidentes o incumplimiento de las instrucciones de uso.

3. Productos personalizados o fabricados a medida: Los productos personalizados, adaptados individualizadamente o fabricados expresamente para el cliente no podrán ser devueltos, a menos que exista algún defecto de fabricación o daño durante el transporte que haya sido notificado de inmediato.

4. Productos consumibles: Los productos consumibles, como alimentos, suplementos nutricionales o productos farmacéuticos, no podrán ser devueltos por motivos de seguridad e higiene.

5. Artículos en oferta o liquidación: Los productos adquiridos en oferta, liquidación o con descuento especial no serán elegibles para devolución, a menos que presenten defectos de fabricación.

Es importante tener en cuenta que las excepciones pueden variar dependiendo de las políticas específicas de Ortopedia GA y las regulaciones locales. Si tiene alguna duda sobre la elegibilidad de devolución de un producto en particular, le recomendamos ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente para obtener información detallada. Además, recuerde que tanto los gastos de envío originales como los gastos de devolución **correrán por cuenta del cliente**, a menos que la devolución se deba a un error o defecto por parte de Ortopedia GA.

Normativa aplicable y jurisdicción

Esta página web se rige por la legislación española y, en caso de surgir alguna disputa o controversia derivada de su uso, ambas partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Madrid. Sin embargo, esta cláusula de sumisión expresa a los tribunales de la ciudad de Madrid no será aplicable en casos de litigio con usuarios de la web que, según la legislación vigente o su condición de consumidores, estén amparados por otros derechos.

En tales casos, el proveedor y el usuario acuerdan someter cualquier controversia relacionada con la prestación de los productos o servicios bajo estas Condiciones a los juzgados y tribunales competentes del lugar de residencia del usuario.

Además, tanto el proveedor como el usuario pueden optar por resolver sus conflictos mediante arbitraje, de acuerdo con las leyes de arbitraje y protección de los consumidores y usuarios, o mediante procedimientos extrajudiciales de resolución de disputas establecidos por códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación.

Si el cliente, perteneciente a la Unión Europea pero no de nacionalidad española, no está satisfecho con los productos o servicios contratados, puede presentar una reclamación utilizando el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>