

## **PROCESO DE COMPRA y entrega de pedidos**

El proceso de compra o adquisición de nuestros productos o servicios es: EL USUARIO DEBE REGISTRARSE EN NUESTRA WEB PARA PODER REALIZAR LA COMPRA, INDICARNOS SU NOMBRE Y APELLIDOS, TELEFONO DE CONTACTO Y DIRECCION DE ENVIO JUNTO CON SU NIF O CIF.

La entrega de los pedidos se realizará en el domicilio de entrega designado libremente por el usuario. De tal forma, el prestador no asume responsabilidad alguna por cuando la entrega del producto o servicio no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas a la empresa de envíos, asignada para tal efecto, como lo es la ausencia del destinatario. Sin perjuicio de lo anterior el prestador deberá adoptar las medidas exigidas a un comerciante diligente para que la entrega pueda efectuarse en el tiempo acordado, y de no ser así, lo antes posible, a satisfacción del remitente como del destinatario, por lo que no podrá imputarse responsabilidad alguna en contra del prestador.

Las fotografías que aparecen en la web son orientativas, en muchas ocasiones el proveedor solo facilita una como muestra pudiendo variar el lado de montaje.

usted debe guiarse por la descripción.

## **GASTOS DE ENVIO, GARANTIAS Y POLITICA DE DEVOLUCIONES**

**ENVIOS Y DEVOLUCIONES. Envíos:** Se procederá al envío después de la recepción de pago. Los productos comprados en [www.tutienda-online.es](http://www.tutienda-online.es), se suministran en Península y en Baleares. Los productos se enviarán a la dirección de entrega que indique durante el pedido.

Los plazos indicados son orientativos y corresponden a los plazos de preparación del pedido y a la entrega. Estos plazos pueden variar entre 1-5 días laborables. Los productos adquiridos se entregarán a la persona y a la dirección indicada en el pedido. Por defecto, las facturas se enviarán a la dirección email indicada por el cliente en la hora de su alta en [www.tutienda-online.es](http://www.tutienda-online.es). Los sábados, domingos y fiestas no habrá ni salida ni entrega de pedidos. No obstante su demora no implicará ni anulación del pedido ni indemnización alguna.

Un pedido se considera entregado en el momento en que el transportista entrega el paquete al cliente y este firma el documento de recepción de entrega. Corresponde al cliente verificar

el estado de la mercancía a la recepción e indicar todas las anomalías en el albarán de recepción de entrega.

### **Políticas de devoluciones y anulaciones Devolución de mercancía:**

Antes de realizar la devolución o el envío del paquete, tendrá que comunicarlo al departamento de Incidencias: [ventas@tutienda-online.es](mailto:ventas@tutienda-online.es) e indíquenos:

- El número de pedido.
- Su cuenta bancaria para realizar la transferencia de su dinero si el pago lo ha realizado por transferencia.
- Motivo de la devolución, para ayudarnos a mejorar nuestro servicio. Nuestro departamento de atención al cliente dispone de un servicio posventa para solucionar cualquier problema con nuestros artículos o envíos, a través del cual intentamos ofrecerte una atención rápida y eficaz.

Si después de leerse las normas de devolución tiene alguna duda, pregúntenos y le explicaremos lo que no

entienda. Nuestra política, cumpliendo con la normativa vigente, es concederle el derecho de devolver cualquier artículo comprado en [www.tutienda-online.es](http://www.tutienda-online.es) en el plazo de 15 días desde la fecha de recepción. No tendrá que aportar ninguna explicación, cualquier artículo, comprado en [www.tutienda-online.es](http://www.tutienda-online.es), y que cumpla las condiciones abajo descritas será aceptado sin más.

### **Requisitos para la aceptación de la devolución o cambio.**

- Sólo tiene que hacernos llegar el producto en perfectas condiciones y en su embalaje original, incluyendo garantías, etiquetas e instrucciones de uso.
- No puede utilizar el embalaje del recambio como paquete postal (no pegar directamente sobre el embalaje original del recambio, la orden de expedición o precinto) porque el fabricante puede que no acepte la devolución del producto). Para evitar incumplir este requisito aconsejamos que una vez el recambio está metido en su caja original, lo metan en otra caja o si es un bulto grande lo envuelvan con film para evitar estropear el embalaje o producto original. En caso de que los productos resulten dañados debido a un embalaje inapropiado, no admitiremos la devolución.
- Según el estado del recambio devuelto (incompleto, dañado, embalaje original en mal estado), el reembolso podría ser rechazado.
- **Muy importante:** No nos haremos cargo de ninguna reclamación por GOLPE o DAÑO en el transporte si no ha sido efectuada al momento de la entrega en el albarán o en un máximo de 12 horas después de la entrega.
- Los productos eléctricos como: bombillas, kits de xenón, baterías etc... Solo se cambian por otros iguales o similares en caso de garantía.
- Si la causa de la devolución fuese que el artículo devuelto es defectuoso o no corresponde a lo solicitado en el pedido, tutienda-online.es correrá con los gastos de la devolución y nuevo envío. **Si el motivo de la devolución o anulación es que el pedido no le satisface o se ha equivocado usted al hacer el pedido por la web le reembolsaremos el importe pero los gastos de envío correrán por su cuenta.**
- Una vez que recibamos la mercancía en nuestro almacén y comprobemos que se dan todas las condiciones anteriores, tutienda-online.es admitirá la devolución del producto y se procederá al reintegro de su importe conforme a la modalidad de pago realizada, o en su caso al envío del nuevo producto.
- Artículos con garantía de 2 años. Todos los artículos vendidos por tutienda-online.es tienen garantía , durante 2 años : de la garantía legal de los defectos ocultos de la garantía fabricante que difiere según los productos y las marcas. Para proceder a la garantía le solicitaremos la factura de compra y factura de montaje por un mecanico.
- Los gastos de envío de los artículos están a cargo del cliente. No obstante, si la garantía de conformidad es aplicable al producto reenviado, se reembolsarán al cliente todos los gastos vinculados a esta devolución.
- Las garantías no cubren: la sustitución de consumibles (bombillas, escobillas, pastillas y discos de freno, filtros, bujías, etc...) la utilización anormal o fuera de los usos aconsejados de los productos, los defectos y sus consecuencias vinculados a la utilización no conforme al uso para el cual el producto se destina (competición...), los defectos y sus consecuencias vinculados a toda causa exterior. En ningún caso correremos con los gastos producidos en horas de montaje del taller, producidas por una garantía.

Todos ellos cuentan con un periodo de garantía de 2 años, conforme a los criterios y condiciones descritas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.