

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Es muy probable que estés leyendo la política de devoluciones y reembolsos porque no estás satisfecho con la compra. Lamentamos sinceramente saber que su experiencia no ha sido satisfactoria. En Flashramps, nos esforzamos por ofrecer productos de alta calidad y un servicio excepcional, por lo que cualquier inconveniente que haya experimentado está lejos de nuestros estándares.

Queremos asegurarnos de que su caso se resuelva de la mejor manera posible y desde el mismo momento en que recibamos tu comunicación, será nuestra prioridad. Agradeceríamos que nos proporcionara más detalles sobre su situación para poder ofrecerle una solución adecuada, ya sea una devolución, cambio o cualquier otra opción que pueda mejorar su experiencia.

Hemos preparado las instrucciones para facilitar al máximo el proceso, no obstante, por favor, no dudes en contactarnos a través de [correo electrónico o teléfono de atención al cliente] para resolver dudas o por cualquier otro motivo.

Nuevamente, te pedimos disculpas por cualquier inconveniente causado y agradecemos su paciencia y comprensión.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

1. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Si no quedas satisfecho con los productos adquiridos exclusivamente en la tienda online www.flashramps.com, tienes derecho a desistir del contrato mediante la devolución de tus compras, conforme a lo siguiente:

Plazo del ejercicio del derecho de desistimiento

Podrás ejercitar tu derecho sin necesidad de justificación en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto.

Consecuencias del desistimiento

- Se reembolsará el importe total pagado por el producto, excluyendo los gastos de devolución.
- El reembolso se realizará mediante el mismo medio de pago de la compra o, previa aceptación del usuario, vía transferencia bancaria.
- Se podrá retener el reembolso hasta recibir el producto devuelto o la prueba fehaciente de su envío.
- Los productos devueltos deben estar en perfectas condiciones, con su embalaje original, manuales, accesorios y regalos promocionales incluidos.

- Si el producto ha sido manipulado más allá de lo necesario para comprobar su naturaleza, podrá aplicarse una depreciación en el reembolso.

Excepciones al derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no será aplicable a:

- Productos personalizados o hechos a medida.
- Productos que puedan deteriorarse o caducar rápidamente.
- Bienes precintados que, por razones de salud o higiene, no puedan ser devueltos si han sido desprecintados.
- Productos que, después de la entrega, se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.
- Otros supuestos contemplados en la legislación vigente.

Forma de ejercer el derecho de desistimiento

Para ejercer el desistimiento deberás comunicar tu decisión de forma inequívoca a través de:

1. **Devolución en tienda:** Contacta con nuestro Servicio de Atención al Cliente para obtener una autorización de devolución.
2. **Devolución online:** Contacta con nuestro Servicio de Atención al Cliente para gestionar la devolución y recibir la autorización correspondiente.
3. **Formulario de desistimiento:** Descargable desde nuestro sitio web, enviándolo completado vía correo electrónico.

2. GARANTÍA DE DEVOLUCIONES VOLUNTARIAS (ADICIONAL AL DERECHO LEGAL DE DESISTIMIENTO)

Además del derecho de desistimiento, ofrecemos una garantía de devolución voluntaria de 14 días naturales desde la compra o recepción del producto. Podrás optar por:

- La devolución del importe abonado.
- La sustitución del producto por otro idéntico en perfecto estado.
- La sustitución por otro producto del mismo valor.

3. DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS O ERROR EN EL ENVÍO

Producto defectuoso de origen o por el transporte

- Si detectas daños en el embalaje o producto al recibirllo, deberás indicarlo en el albarán del transportista y contactar con nosotros en un plazo máximo de 24 horas.
- Si el defecto se detecta tras abrir el paquete, tienes un plazo de 14 días para informarnos.
- Una vez recibido el producto defectuoso, te enviaremos un reemplazo sin coste adicional.

Producto erróneo

- Si recibes un producto diferente al solicitado, deberás comunicarlo en un plazo de 14 días.
- Cubriremos los gastos de recogida del producto equivocado y el envío del correcto.
- El cambio se realizará por el mismo artículo; si deseas un producto diferente, los gastos de devolución y nuevo envío correrán por tu cuenta.

Condiciones generales de devolución

- Los productos deben estar en perfecto estado, con embalaje original y accesorios.
- No se admitirán devoluciones de productos adquiridos fuera de nuestra tienda online.
- No se reembolsará el importe hasta que se verifique la recepción y estado del producto devuelto.
- Una vez verificado, el reembolso se procesará en un plazo máximo de 14 días.

Para cualquier consulta, contacta con nuestro **Servicio de Atención al Cliente**:

- **Teléfono:** 938605025
- **Formulario de contacto:** Disponible en nuestra web www.flashramps.com

Descarga aquí el **formulario de desistimiento**.