CAMBIAR O DEVOLVER

Si está contratando como consumidor y usuario, tiene derecho al desistimiento del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes o en caso de que los bienes que componen su pedido se entreguen por separado, a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes.

La manera más sencilla de ejercer su derecho de desistimiento es comunicarlo a XOTIKO EUROPA SL mediante correo electrónico a pedidos@xotiko.es, dentro del plazo indicado para que se establezcan los cauces de devolución oportunos.

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos), sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. En el caso de que la devolución no se realice del pedido completo, sino sólo de alguna de las unidades de dicho pedido, el reembolso del transporte será proporcional al número de artículos devueltos, respecto del total de unidades de dicho pedido.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial. No incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

No obstante, lo anterior, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero. Deberá usted solicitar en nuestra web la devolución a través de un mensajero/courier, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. Salvo que realice la devolución de los bienes a través de un mensajero/courier organizado por nosotros, deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

El artículo debe ir en su embalaje original.

El artículo debe estar en perfecto estado.

NO FUNCIONA

XOTIKO EUROPA SL garantiza que los artículos que vendemos son conformes a lo estipulado en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Si ves de forma clara que uno de tus juguetes no funciona correctamente, tendrás que contactar con nosotros en el mail pedidos@xotiko.es explicando la incidencia del mismo.

RECOGIDA EN DOMICILIO:

El producto debe prepararse en su caja original con todos sus accesorios. El envío deberá hacerse en otra caja protectora, puede utilizarse la enviada por nosotros . Si dicha caja no la conservas, se enviará en otra caja con el fin de que el producto llegue en perfectas condiciones a nuestros almacenes.

Cuando esté preparado tendrás que avisarnos e indicarnos una dirección, teléfono, día y franja horaria de, al menos 4 horas, para que gestionemos la recogida con la agencia de transporte.

Una vez llegue a almacén y comprueben el funcionamiento del mismo, daremos la mejor solución. Si el juguete se puede reparar, lo enviaremos sin ningún cargo. También puede dar el caso de que esté defectuoso, entonces le enviaremos uno nuevo o te haremos el reembolso del importe del mismo.

Si el juguete funciona perfectamente, tendrás que pagar los gastos de envío de recogida. El importe es de 5€ y el pago será mediante transferencia bancaria.

PEDIDO INCORRECTO

Si al llegar tu pedido ves de forma clara que algún juguete no ha llegado correctamente, te hemos enviado otro distinto o está defectuoso, deberás contactar de inmediato con nosotros en pedidos@xotiko.es indicando tu número de pedido y fotos de lo que has recibido mal.
Recuerda que cuando recibas el pedido deberás comprobar que todo ha llegado bien, tienes un plazo de 7 días desde la recepción del pedido para hacer cualquier reclamación.