



## POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Desde PEPA GESTIÓN ESPORTIVA (a continuación, La Empresa) damos las soluciones a medida a los Clubes / colectivos deportivos, sus usuarios y al cliente final.

En mayoría de los casos se trata de las prendas 100% personalizadas y por este motivo facilitamos Guía de tallas personalizada para cada Club.

ES **IMPORTANTE**, que el Usuario le da el mayor uso para definir la talla en el momento de la compra, ya que ayuda a acertar a la primera con la talla que necesita comprar.

Si tus medidas están entre 2 tallas, siempre apuesta por la más grande.

### **Consulta GUIA DE TALLA DE TU CLUB**

### **¿CUÁL ES EL PLAZO MÁXIMO PARA GESTIONAR UNA DEVOLUCIÓN?**

Dispones de 15 días desde que recibes tu paquete para realizar el cambio de talla.

### **¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA DEVOLUCIONES?**

LA EMPRESA, sólo acepta devoluciones que cumplan las siguientes condiciones:

- No superar el plazo máximo de 15 días desde la fecha de recepción de su pedido.
- Los productos a devolver deberán conservar su etiquetado original y no haber sido utilizados, lavados o deteriorados más allá de lo necesario para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Será necesario nos notifiques la devolución a nuestro centro de atención al cliente a través de la cuenta [tienda@marcmart.es](mailto:tienda@marcmart.es) enviando con la siguiente información:

- Asunto: DEVOLUCION WEB - Pedido #XXXXX de Nombre Apellido
- N° de pedido o albarán
- Referencia de artículo con su talla y cantidades



- Los motivos de la devolución / cambio

En un plazo máximo de 72 horas recibirás la respuesta vía email indicando los pasos para realizar devolución / cambio.

### ¿QUÉ PRODUCTOS NO SE PUEDEN DEVOLVER?

No se aceptarán devoluciones de productos en los siguientes casos:

- Artículos de equipaciones o cualquier otro personalizado con el nombre y/o número.
- Artículos comprados en ventas privadas.
- Artículos que hayan sido lavados o utilizados.
- Artículos sin etiqueta o embalaje original.
- Artículos sucios o con defectos provocados por negligencia, mal uso o manipulación indebida.
- Todos los productos que por motivos de salud e higiene estén en contacto con zonas íntimas tales como mascarillas/ calcetines/ bañadores/ botellas / etc..

### DERECHO DE DESISTIMIENTO

De conformidad con los artículos 102 y siguientes del 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, el USUARIO que tenga la condición de consumidor o usuario de conformidad con la definición establecida en el artículo 3 del citado Real Decreto Legislativo, puede desistir de la compra efectuada por el motivo que sea, en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto.

No obstante, tal como se establece en el apartado siguiente denominado "**EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO**", este derecho no procederá para los bienes y servicios especificados en dicho apartado.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el USUARIO deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de email [tienda@marcmart.es](mailto:tienda@marcmart.es)



LA EMPRESA, sólo acepta devoluciones que cumplan las siguientes condiciones:

- El producto debe estar en el embalaje y etiquetado originales.

Una vez recibido el producto y comprobado que está en perfectas condiciones, se tramitará la devolución del importe, que se efectuará en un plazo máximo de 14 días hábiles desde la fecha que el USUARIO comunicó la intención de desistir y mediante el mismo método de pago que el USUARIO escogió al momento de realizar el pedido. El reembolso no se realiza hasta que LA EMPRESA haya recibido los artículos devueltos.

### **EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO**

Según lo establecido el artículo 103 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, los suministros de servicios o bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, están exentos de desistimiento.

Tal y como establece el Art. 103 del 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, el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

1. La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento
2. El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
3. El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.



4. El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
6. El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
7. El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
8. Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
9. El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
10. El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
11. Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
12. El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
13. El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.



## DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO DEFECTUOSO:

No obstante, **si recibes un pedido erróneo o un producto defectuoso**, por favor ponte en contacto con nosotros de manera inmediata (en un plazo máximo de 24 horas posteriores a la recepción del pedido) a la siguiente dirección de correo electrónico: [\*\*tienda@marcmart.es\*\*](mailto:tienda@marcmart.es)

Esta devolución por motivo de defecto o mal estado del producto no será considerada un derecho de desistimiento. Será considerada como un defecto de calidad.

Para cualquier tipo de devolución por defecto de calidad, será necesario nos notifiques la devolución a nuestro centro de atención al cliente a través de la cuenta [\*\*tienda@marcmart.es\*\*](mailto:tienda@marcmart.es) con la siguiente información:

- N° de pedido
- Referencia de artículo con su talla y cantidades
- Indicando que la devolución es por un problema de calidad

Si el producto tiene un defecto de calidad, nos haremos el cargo del cambio y lo haremos llegar a tu Club lo antes posible, adaptándonos a los plazos de producción de cada artículo.

¡Gracias por confiar en nosotros!