



DEVOLUCIONES

¿Cómo debo hacer para devolver un artículo?

Para proceder a la devolución de un artículo con el que no estás satisfecho, te ofrecemos dos opciones: a través de nuestra empresa de transportes NACEX, o bien, a cualquier otro transportista que usted decida, si es más cómodo para ti, corriendo SIEMPRE USTED con los portes de envío.

Opción 1 → A través de nuestra empresa de transportes NACEX.

Los pasos que debes seguir son los siguientes:

1. Completa TODOS LOS DATOS del Formulario de Devolución que encontrarás dentro de la caja que te hemos enviado, con la información de los artículos que quieras devolver así como los datos necesarios para la recogida del paquete.

2. Envíalo al correo pedidos@utile.es indicando en el asunto “devolución pedido nº XX”. Es muy importante que incluyas tanto en el asunto del correo como en el Formulario de Devolución el número de tu pedido, ya que en caso contrario no podremos procesar tu devolución.

Prepara tu paquete para la devolución utilizando el embalaje original que te enviamos, con el artículo en las mismas condiciones en las que se envió, con sus etiquetas originales y sin que haya sido usado. No olvides incluir el Formulario de Devolución completo.

3. Tan pronto como recibamos e-mail y justificante de pago por los gastos de envío, solicitaremos la recogida del paquete a nuestra empresa de transportes.

4. Posteriormente te confirmaremos la fecha y lugar de la recogida, y te enviaremos un albarán de envío que debes pegar en la caja.

Debes facilitar la recogida en un plazo máximo de 3 días laborables desde la fecha en que recibamos el Formulario de Devolución.

5. Una vez recibido en nuestros almacenes, comprobaremos que el artículo se encuentra en las mismas condiciones en las que se envió, que no ha sido usado, que conserva sus etiquetas originales y su embalaje original completo, y procederemos a la devolución del dinero en la misma forma en la que realizaste el pago.



Opción 2 → A través de una oficina de Correos o cualquier otro transportista, que usted decida.

Los pasos que debes seguir son los siguientes:

1. Completa TODOS LOS DATOS del Formulario de Devolución que encontrarás dentro de la caja que te hemos enviado, con la información de los artículos que quieras devolver así como los datos necesarios para la recogida del paquete.

2. Envíalo al correo pedidos@utile.es indicando en el asunto “devolución pedido nº XX”. Es muy importante que incluyas tanto en el asunto del correo como en el Formulario de Devolución el número de tu pedido, ya que en caso contrario no podremos procesar tu devolución.

Prepara tu paquete para la devolución utilizando el embalaje original que te enviamos, con el artículo en las mismas condiciones en las que se envió, con sus etiquetas originales y sin que haya sido usado. No olvides incluir el Formulario de Devolución completo.

La dirección de entrega que tienes que indicar en el paquete es: Carretera Úbeda-Málaga, Mancha Real, 23100 Jaén

3. Llévalo a una oficina de Correos o a la oficina del transportista elegido y envíalo a portes pagados.

4. Una vez recibido en nuestros almacenes, comprobaremos que el artículo se encuentra en las mismas condiciones en las que se envió, que no ha sido usado, que conserva sus etiquetas originales y su embalaje original completo, y procederemos a la devolución del dinero en la misma forma en la que realizaste el pago.

Recuerda que en este caso tendrás que asumir el coste de la devolución. **No se aceptarán devoluciones a portes debidos.**

Ten en cuenta que no podemos realizar cambios de talla o color, de modo que si necesitas cambiar un artículo por otro, te reembolsaremos el precio del mismo y podrás realizar una nueva compra en nuestra tienda online.

En caso de que UTILE LIFE SOLUTIONS sea el causante de una devolución (envío del producto equivocado, producto en mal estado, etc.) la devolución se debe realizar obligatoriamente a través de Correos Express y en este caso los gastos de devolución serán gratuitos.

UTILE LIFE SOLUTIONS se reserva el derecho de rechazar devoluciones que no cumplan los requisitos anteriormente descritos.

¿Puedo hacer una devolución en tienda?

Es del todo posible, presentando la factura pertinente y que el artículo se encuentra en las mismas condiciones en las que se entregó.

¿Cuál es el plazo para poder realizar una devolución?

El plazo máximo del que dispones para enviarnos el formulario de devolución es de 14 días naturales desde la fecha de recepción del pedido. Transcurrido este plazo no podremos aceptar la devolución de tu pedido.

¿Tengo que pagar algo por mi devolución?

Si haces la devolución a través de nuestra empresa de transportes Correos Express, la devolución será gratuita para ti (solamente Península).

Si prefieres hacerlo a través de Correos u otra agencia de transportes, tendrás que asumir los costes de la devolución. En este caso, no se aceptarán devoluciones a portes debidos.

En ambos casos el envío estará bajo tu responsabilidad hasta que llegue a nuestros almacenes.

¿Cómo y cuándo recibiré el importe de mi devolución?

Una vez aprobada la devolución (cuando comprobemos que los artículos devueltos están en perfecto estado y en las mismas condiciones en las que se enviaron, que no han sido usados, que conservan sus etiquetas originales y su embalaje original completo) recibirás el importe de la misma forma en la que realizaste el pago. Te enviaremos un correo de confirmación indicándote el importe que se te abonará en tu cuenta en unos días. Recuerda que el abono en tu tarjeta de crédito o en tu cuenta PayPal depende siempre de tu entidad bancaria.

El importe abonado corresponderá al PVP que pagaste por los artículos devueltos.

Los gastos de transporte (tanto envío como devolución) serán devueltos cuando UTILE LIFE SOLUTIONS sea responsable de la causa de la devolución del producto (envío del producto equivocado, producto en mal estado, etc.) y en caso de desistimiento.

He perdido mi formulario de devoluciones

No te preocupes, escríbenos al correo electrónico pedidos@utile.es y te lo enviaremos. Rellena todos los campos; tienes las instrucciones en la parte inferior de la hoja. Y no olvides incluirlo en el paquete cuando hagas la devolución de tu pedido.



Derecho de desistimiento

Según las Normativas Regulatoras de Ventas a Distancia, los clientes de la Unión Europea disponen de 14 días naturales, a contar desde la fecha de recepción del pedido, para ejercer el derecho de desistimiento sobre su pedido. Usted podrá ejercitar su derecho de desistimiento mediante cualquier tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato. Puede hacerlo a través del correo electrónico pedidos@utile.es.

En tal caso, se procederá a la devolución del importe pagado (incluidos gastos de envío y devolución) y recogida del pedido siguiendo el procedimiento arriba indicado.