

CONDICIONES DE ENVÍO Y DEVOLUCIONES

Actualmente, el envío a toda la Península es GRATUITO. Para las Islas Baleares y Canarias, al igual que para Ceuta y Melilla, ofrecemos la opción abierta de recoger en nuestras instalaciones para que el cliente pueda enviar a su propio transportista y le aplicaremos un 5% de descuento como compensación del no disfrute del envío gratuito. Para proceder con este tipo de pedidos, será necesario ponerse en contacto con nuestro Departamento de Atención al Cliente a través del correo electrónico info@genialpapeles.com o en el número de teléfono 958 088 045.

Genial Envases S.L. envía los pedidos a sus clientes a través de diferentes empresas de transporte y mensajería de reconocido prestigio nacional e internacional. El plazo normal de entrega es de 48-72 horas desde la confirmación del pedido. Sin embargo, estos plazos se pueden ver alterados por incidencias extraordinarias en el transportista, por rotura de stock en nuestros almacenes o por dificultades en la entrega de la mercancía. En el caso que se presenten circunstancias que estén fuera de nuestro control, Genial Envases no se hace responsable de las demoras ocasionadas por la compañía de transporte.

Derecho de Desistimiento

El cliente, podrá devolver cualquier artículo que haya comprado en Genial Envases durante los **7 días naturales** siguientes a la recepción del producto; siempre y cuando los productos no hayan sido abiertos ni usados y conserven su precinto o embalaje original. No podremos cambiar paquetes abiertos y/o rotos por cuestiones de seguridad alimentaria.

Los gastos de recogida y del nuevo envío sólo correrán a cargo de Genial Envases si se cumplen las siguientes situaciones:

- ✓ El producto debe estar en perfectas condiciones, sin usar y en su embalaje original.
- ✓ El producto no es el solicitado o tiene algún defecto.
- ✓ El producto ha sufrido un desperfecto durante el transporte y se ha hecho constar en el albarán de recepción del pedido.

En estos casos, Genial Envases una vez que haya recibido el producto en sus almacenes y constatado que cumple las situaciones descritas anteriormente, procederá a hacer la devolución del importe de el/los producto(s) a través de una transferencia al número de cuenta que el cliente indique o a la reposición de la mercancía.

En el caso en el que, tras la revisión del producto, este no cumpla con alguna de las especificaciones mencionadas anteriormente; del abono de la devolución, se descontarán los costes directos de la devolución de dichos artículos, que irán a cargo del cliente; así como un recargo del 20% del importe de la devolución.

Para realizar una devolución o gestionar cualquier incidencia relacionada con un pedido deberá enviar un correo electrónico a info@genialpapeles.com y nuestro Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con usted para proceder con el trámite correspondiente.

No nos podremos hacer cargo de los gastos ocasionados por no haber contactado previamente con nosotros para tramitar la devolución y devolver el pedido sin el número de autorización.

Excepciones al Derecho de Desistimiento

El derecho de desistimiento no se aplica a la entrega de:

- Bienes realizados según sus especificaciones o claramente personalizados.
- Productos que no permitan su devolución debido a razones higiénicas o de protección de la salud, si los ha desprecintado tras su entrega.
- Productos por encargo expreso del cliente que se encuentren fuera de nuestro catálogo ni a todos aquellos productos que no estén en las mismas condiciones en las que los recibió o hayan sido usados más allá de la mera apertura del producto.