RECLAMACIONES Y DEVOLUCIONES

1. SUPLEMENTOS Y PRODUCTOS PARA EL CUIDADO:

Corresponde al cliente verificar los productos a la recepción y exponer todas las salvedades y reclamaciones que puedan estar justificadas en el momento de la recepción de la entrega si en el momento de recibir el pedido se observa que el embalaje está dañado o puede haber algún producto en mal estado. Una vez recibida la mercancía, el cliente debe procurar, en las primeras 24 horas, comprobar el estado de los productos y comunicar la incidencia en el mismo plazo a Sport&Horse.

Si ve más tarde que algún producto ha llegado en mal estado, comuníquenoslo inmediatamente y realice fotos del estado del producto para poder reclamar al transporte.

DEVOLUCIONES

Usted dispone de 7 días hábiles para comunicarnos su deseo de efectuar la devolución de su pedido desde el momento de la recepción del mismo. Para ello, los productos han de presentarse en perfecto estado, sin desprecintar y sin usar. Los gastos directos de la devolución, correrán por cuenta del comprador (Gastos de envío y de devolución).

Usted podrá devolver la totalidad o parte de su pedido, si al recibirlo por parte de la empresa de transporte lo encuentra dañado de cualquier modo o si ha recibido por error algún producto diferente a lo solicitado. Para ello, deberá notificarlo a Sport&Horse en las primeras 24 horas tras la recepción del pedido a través del e-mail info@sportandhorse.com , indicando:

- Número de pedido o nombre completo y fecha del pedido.
- Productos a devolver.
- Dirección de recogida.
- Número teléfono de contacto.

Usted podrá devolver su pedido, si no se encontrase en condiciones adecuadas para su uso. Para ello deberá comunicárnoslo en las primeras 24 horas tras la recepción, y enviárnoslo en los primeros 7 días naturales mediante un envío certificado cuyos gastos correrán a su cargo hasta que se compruebe por el laboratorio responsable que las condiciones del producto no son las adecuadas. De no ser así no se acepta la devolución.

No se realizará ninguna devolución que no haya sido previamente comunicada por escrito.

El derecho de desistimiento no podrá aplicarse a productos personalizados o que por razones de higiene u otras excepciones legalmente contempladas no sean susceptibles de éste derecho.

2. PRODUCTOS OLIMPIA:

Si por algún motivo desea hacer una devolución o cambio de alguno de los productos comprados, usted dispone de 15 días para efectuar la devolución desde el momento de la recepción del mismo. **No se aceptarán las devoluciones fuera de este plazo.**

Todas las devoluciones o cambios deben comunicarse antes por escrito a info@sportandhorse.com indicando:

- nombre y apellidos
- producto/s a devolver
- numero de pedido

IMPORTANTE:

Todos los productos que se tienen que devolver, han de llevar la **etiqueta puesta** y deben estar en el mismo estado que han sido enviados, sin usar!! En el caso contrario no se aceptará la devolución.

¿Cómo hago la devolución?

Cuando ya haya comunicado a Sport&Horse de su deseo de hacer la devolución, debe seguir los pasos de este enlace: https://www.dhlparcel.es/es/particulares/envia-y-recibe/devoluciones/realizar-una-devolucion.html para hacer la devolución en un Service Point de **DHL Parcel** cercano a su domicilio (usted ya tiene la etiqueta de devolución dentro de la caja de su envío).

También tiene la posibilidad de ordenar una recogida a domicilio, en este caso debe contactar con Sport&Horse a través de mail info@sportandhorse.com o por teléfono: +34 931 767 643

Devolución del envío:
El reembolso se efectuará una vez Sport&Horse haya recibido el producto o productos devueltos y haya comprobado que cumple todas las normas de la devolución. La tienda online Sport&Horse se compromete a efectuar la evolución durante las primeras 24H desde el momento de la llegada del envío devuelto y efectuar el reembolso del mismo.

¿Quién corre con los gastos de la devolución?

En el caso de una devolución, el cliente corre con los gastos de la devolución pero en el caso de querer efectuar un cambio, el cliente puede escoger entre correr con los gastos de la devolución y tener el envío del producto nuevo gratis o no pagar la devolución y correr con los gastos del envío nuevo.