**Política de Devoluciones –** [**TopHerramientas.es**](http://TopHerramientas.es)

Última actualización: 16/09/2025

En [TopHerramientas.es](http://TopHerramientas.es) nos importa mucho que quede satisfecho/a con su compra. Si no cumple con sus expectativas o hay algún problema, aquí le explicamos cómo funciona el proceso de devolución.

**1. Derecho de desistimiento**

* Usted tiene **5 días naturales** desde la recepción del producto para ejercer su derecho de desistimiento.
* Para ejercitarlo, debe comunicarlo por escrito (por ejemplo, correo electrónico) indicando el pedido, los datos del comprador, el producto que devuelve, y si quiere reembolso o cambio.

**2. Plazos y excepciones**

* No todos los productos podrán verse incluidos en devoluciones. No se aplicará el desistimiento a productos personalizados, a medida, o que por su naturaleza no puedan devolverse según Ley.

**3. Condiciones del producto para devolución**

* El producto debe devolverse en su embalaje original, con todos sus accesorios, etiquetas, manuales, en buen estado, sin signos de uso indebido.
* Si el producto está dañado por uso inadecuado, no en condiciones vendibles, nos reservamos el derecho de rechazar la devolución o hacer una rebaja proporcional.

**4. Gastos de devolución**

* Si el motivo de la devolución es un defecto de fábrica, error de envío o producto incorrecto, **TopHerramientas asumirá los costes** del envío de vuelta.
* Si la devolución es por decisión del cliente (no le gusta, cambió de opinión u otro motivo personal), **el cliente asumirá los costes de envío de la devolución**, salvo que se especifique lo contrario en la oferta o producto.

**5. Reembolso**

* Una vez que recibamos y revisemos el producto devuelto y comprobemos que cumple las condiciones, procederemos al **reembolso** en el mismo método de pago utilizado originalmente, salvo que haya acuerdo distinto.
* El plazo para efectuar el reembolso no será superior a **14 días** desde que aceptamos la devolución.

**6. Cambios**

* Si el cliente prefiere un cambio de artículo (mismo producto distinto color/tamaño u otro producto de igual valor), se tramitará siempre que el artículo esté en condiciones de devolución.
* En caso de que el nuevo artículo tenga un precio superior, el cliente deberá abonar la diferencia. Si menor, se reembolsará la diferencia.

**7. Productos defectuosos o no conformes**

* Si al recibir el producto nota que está defectuoso, dañado o no coincide con lo anunciado, debe notificárnoslo **inmediatamente**, como máximo dentro de los **5 días** siguientes a la recepción, adjuntando fotos/justificante.
* En esos casos, asumiremos los gastos de devolución y le daremos una solución rápida (reemplazo, reparación o reembolso).

**8. Cómo hacer la devolución (procedimiento)**

1. Enviar un correo a info@topherramientas.es indicando: número de pedido, producto(s), motivo de devolución, si quiere reembolso o cambio, y datos de contacto.
2. Le indicaremos la dirección para devolver el producto o, si está disponible, organizamos recogida.
3. Empacar bien el producto asegurándose de usar el embalaje original si es posible.
4. Una vez recibido y verificado, le notificaremos cuando el reembolso esté aceptado o el cambio preparado.

**9. Pérdida del derecho de desistimiento**

Puede perderse el derecho de devolución si:

* El producto ha sido usado de forma que no pueda venderse como nuevo.
* Falta el embalaje original, etiquetas, accesorios, manuales.
* Ha pasado el plazo legal.

**10. Garantías legales**

* Todos los productos nuevos tienen una garantía legal mínima de **2 años**.
* Si un producto se avería dentro de la garantía, tiene derecho a que lo reparemos, lo cambiemos, se le reduzca el precio, según lo que sea aplicable.