

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLDCU) · Directiva UE 2011/83/UE · Ley 34/2002 (LSSICE)

En TERROIR RADICAL trabajamos con vinos naturales y de pequeños productores. Nos importa que tu experiencia sea buena de principio a fin. Si algo no ha salido bien, cuéntanoslo y lo resolvemos.

1. DERECHO DE DESISTIMIENTO (14 días)

De conformidad con el artículo 102 del Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLDCU), tienes derecho a desistir de tu compra en un plazo de **14 días naturales** desde la recepción del pedido, sin necesidad de indicar el motivo.

¿Cuándo NO aplica el desistimiento?

El artículo 103.g del TRLDCU prevé una excepción para bebidas alcohólicas cuyo precio fue fijado al contratar, que no puedan entregarse antes de 30 días y cuyo valor dependa de fluctuaciones del mercado fuera del control del vendedor. Dado que nuestros pedidos se entregan habitualmente en 24-72 horas y los precios son fijos, esta excepción **no aplica con carácter general** a TERROIR RADICAL, por lo que el desistimiento es válido en la mayoría de los pedidos.

Condiciones del producto para ejercer el desistimiento

Para que podamos aceptar la devolución, los productos deben cumplir todas las condiciones siguientes:

- Botellas sin abrir, precintadas y en perfecto estado.
- Embalaje original en buen estado.
- Sin signos de manipulación, desprecintado o deterioro imputable al comprador.

Gastos de devolución

En caso de desistimiento, los **gastos de devolución corren a cargo del comprador**, conforme al artículo 108 del TRLDCU y habiendo sido informado de ello en el momento de la compra. El coste orientativo de devolución es de 5-15 € según transportista y zona.

Una vez recibida y verificada la mercancía, procederemos al reembolso íntegro del importe del pedido (incluidos gastos de envío originales en su modalidad estándar) en un plazo máximo de **14 días naturales**, mediante el mismo método de pago utilizado.

Para ejercer el desistimiento, contáctanos antes de enviar el paquete: hola@terroirradical.es · +34 630 135 551

2. Devoluciones por error de TERROIR RADICAL

Si el problema es nuestro, lo solucionamos nosotros sin coste alguno para el comprador. Los siguientes casos están cubiertos íntegramente por TERROIR RADICAL:

- **Pedido incorrecto:** recibiste un producto diferente al que pediste.
- **Producto defectuoso:** el vino presenta defecto de fabricación, corcho en mal estado u otro fallo ajeno al transporte.

- **Producto dañado en origen:** el producto llegó roto o deteriorado antes del envío.

En estos casos nos encargamos de la recogida y del reenvío correcto o reembolso total, a tu elección.

3. Incidencias en el transporte

Producto dañado durante el transporte

Si el paquete llega con daños visibles, es imprescindible que lo hagas constar por escrito en el albarán del transportista en el momento de la entrega. Sin esta reserva, la reclamación a la empresa de transporte resulta inviable. Contáctanos en las **48 horas siguientes** a la recepción con fotos del embalaje y del contenido dañado.

Ausencia en la entrega

El transportista realiza hasta 2 intentos de entrega, notificando por SMS y/o correo electrónico la visita y ofreciendo una franja horaria concreta. Si el paquete retorna a nuestras instalaciones por ausencia reiterada del destinatario, los gastos de reenvío corren a cargo del comprador.

Pedido no recibido

Si el plazo estimado de entrega ha transcurrido sin recibir el pedido ni notificación alguna, contáctanos de inmediato. Abriremos una investigación con la empresa de transporte. Si se confirma la pérdida del envío, procederemos al reenvío o reembolso completo sin coste para el comprador.

4. Procedimiento para solicitar una devolución o cambio

Para cualquier devolución o reclamación sigue estos pasos:

Paso 1 — Contáctanos	Esríbenos a hola@terroirradical.es o llámanos al +34 630 135 551 indicando tu número de pedido y el motivo.
Paso 2 — Documenta el problema	Envíanos fotos de: (a) etiqueta del paquete con número de seguimiento, (b) embalaje exterior, (c) producto(s) afectados. Si por causas ajenas no puedes aportar imágenes, indícalo y valoraremos el caso.
Paso 3 — Resolución	Te confirmaremos la solución en un plazo máximo de 48 horas laborables: recogida, reenvío o reembolso según corresponda.
Paso 4 — Reembolso	Si procede el reembolso, se realizará en un máximo de 14 días naturales desde que recibamos el producto devuelto o la confirmación de recogida, por el mismo método de pago original.

La solicitud de fotos es un procedimiento interno para agilizar la resolución, pero nunca puede ser condición para el ejercicio del derecho legal de desistimiento en plazo.

5. Resumen de coberturas

Caso	¿Quién asume el envío?	Plazo reembolso
Error de Terroir Radical	TERROIR RADICAL	14 días naturales
Desistimiento (sin motivo)	El comprador (devolución)	14 días naturales
Daño en transporte (con reserva)	TERROIR RADICAL / Transportista	14 días naturales

Ausencia reiterada del destinatario	El comprador (reenvío)	—
Pedido perdido en tránsito	TERROIR RADICAL	14 días naturales

6. Reclamaciones y resolución de litigios

Si no quedas satisfecho con nuestra respuesta, puedes acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana.

Conforme al artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, ponemos a tu disposición el enlace a la plataforma europea de Resolución de Litigios en Línea (ODR): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Para cualquier controversia son competentes los Juzgados y Tribunales más cercanos a Valencia.