

Política de Devoluciones, Anulaciones y Reembolsos.

Última actualización: 10 de septiembre de 2025

1. Derecho de Desistimiento

El cliente tiene derecho a desistir de la compra en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del pedido, sin necesidad de justificación.

1.1. Condiciones de Devolución

- Para que la devolución sea aplicable, el producto debe ser devuelto en su **estado original, sin haber sido utilizado, manipulado ni desprecintado**, incluyendo todos sus accesorios, manuales y **embalajes originales**. Dado que comercializamos productos de asistencia personal, cuidado sanitario e higiene, algunos de nuestros artículos están exentos del derecho de desistimiento una vez desprecintados o usados, por razones de protección de la salud e higiene, tal y como contempla el artículo 103, apartado e) del citado Real Decreto.

Exclusiones No se aceptarán devoluciones ni reembolsos en los siguientes casos:

- Productos que hayan sido utilizados, desprecintados o manipulados y no puedan ser nuevamente comercializados por razones de higiene o salud.
- Artículos confeccionados conforme a especificaciones del cliente o claramente personalizados (ej. Colchones de medidas especiales, camas configuradas, etc).
- Productos que hayan sido dañados por un uso indebido o manipulación incorrecta por parte del cliente.

1.2. Gastos asociados

- En caso de devoluciones voluntarias (es decir, aquellas solicitadas por el cliente por cambio de opinión, error en la selección del producto o cualquier motivo no atribuible a defectos, errores de envío o problemas de calidad) los **gastos generados tanto por el envío inicial como por la devolución serán asumidos íntegramente por el cliente**, siendo estos descontados del importe total de la devolución.
- Si el cliente lo desea, puede gestionar la devolución directamente por sus propios medios, enviando el producto al fabricante o al almacén indicado por nuestra tienda. En ese caso, será su responsabilidad contratar el servicio de transporte y asegurar que el producto llegue en condiciones óptimas.
- En caso de que el cliente opte por utilizar el servicio de recogida o devolución gestionado por nosotros o por el fabricante, los **gastos correspondientes serán**

descontados automáticamente del importe a reembolsar, una vez recibida y verificado el estado del producto.

- Si se detecta algún daño o falla en el producto durante su revisión, se procederá a la comunicación al cliente y posteriormente se calculará el importe por la reparación necesaria siendo esta misma descontada del importe total a devolver. En el caso de que este supere el importe íntegro del producto se podrá optar por la no devolución de ningún importe.

1.3. Reembolso

Los reembolsos por devoluciones se realizarán de conformidad con la normativa vigente de protección de los consumidores y usuarios, en especial el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

- Una vez aprobada la solicitud de devolución, procederemos al reembolso del importe correspondiente utilizando el mismo método de pago empleado en la compra inicial. El reembolso se efectuará en un plazo máximo de **14 días naturales** desde la fecha en la que recibamos el producto devuelto y se haya procedido a la comprobación de su correcto estado y funcionamiento.

1.4. Anulación

- El pedido podrá ser anulado previo pago del mismo, o posteriormente en el plazo de 24h desde el pago. Siempre y cuando la anulación se comunique durante el periodo de procesamiento del pedido se realizará sin coste.
- Si la anulación se realiza una vez que el periodo de procesamiento haya finalizado y se anule una vez enviado, contará como devolución, siendo el cliente el encargado de asumir los costes generados por la devolución, que serán comunicados al cliente una vez recibida la comunicación de anulación.

2. Contacto

Para cualquier consulta sobre nuestros productos, procesos de compra o políticas, puedes contactarnos a través del correo electrónico: info@cuidamosporti.com o llamando al número de atención al cliente: +34 615 611 326.