

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

En **Universal de Grifería S.L.** nos comprometemos a ofrecer productos de la máxima calidad. Si por cualquier motivo no queda plenamente satisfecho con su compra, le detallamos a continuación los términos, plazos y procedimientos para gestionar devoluciones y ejercer su derecho de desistimiento conforme a la normativa vigente (Real Decreto Legislativo 1/2007).

1. Derecho de Desistimiento

De acuerdo con la legislación española y europea aplicable a la venta a distancia, el cliente dispone de un plazo de **14 días naturales** a contar desde el día en que usted o un tercero indicado por usted (distinto del transportista) adquiera la posesión material de los bienes, para ejercer su derecho de desistimiento sin necesidad de justificación ni penalización alguna.

2. Condiciones del Producto para la Devolución

Para que una devolución sea aceptada, el producto devuelto debe cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

- Debe encontrarse en su **estado original**, sin haber sido instalado, modificado o manipulado.
- Debe conservar su **embalaje y etiquetado original** en perfectas condiciones, incluyendo manuales, accesorios y protecciones, sin roturas ni precintos deteriorados por un uso indebido.
- No se aceptarán devoluciones de productos que muestren signos evidentes de uso, instalación previa, golpes, arañazos o daños causados por una incorrecta manipulación o almacenamiento por parte del cliente.

3. Procedimiento para Solicitar una Devolución

Para iniciar el proceso de devolución o desistimiento, deberá notificarlo de manera fehaciente a Universal de Grifería S.L. a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Enviando un correo electrónico a **info@universaldegriferia.com** indicando en el asunto "Devolución - Pedido #[Número de Pedido]".
- Contactando con nuestro servicio de atención al cliente en el teléfono **918 05 83 55**.

Una vez recibida su solicitud, le indicaremos las instrucciones exactas y la dirección de recogida o envío del material a nuestras instalaciones en C/ Del Vidrio N° 5, 28918 Leganés (Madrid).

4. Costes de Devolución

Salvo en los casos de productos defectuosos, erróneos o dañados en origen (imputables a Universal de Grifería S.L.), los costes directos de devolución y transporte correrán a cargo del cliente, pudiendo

gestionarlo a través de nuestros transportistas concertados o por medios propios asegurando la integridad de la mercancía.

5. Reembolso del Importe

Una vez que la mercancía sea recibida en nuestros almacenes y nuestro departamento técnico verifique que se encuentra en perfectas condiciones y con su embalaje original, procederemos a efectuar el reembolso del importe correspondiente (incluyendo los gastos de entrega iniciales estándar si proceden conforme a ley) en un plazo máximo de **14 días naturales** desde la fecha en que se nos informe de la decisión de desistir del contrato. El reembolso se realizará utilizando el mismo método de pago empleado por el cliente en la transacción inicial.

6. Productos Defectuosos o Dañados en Transporte

Si al recibir su pedido observa daños aparentes en el embalaje causados por el transporte, deberá indicarlo expresamente en el albarán del transportista y notificarlo a nuestro servicio de atención al cliente en un plazo máximo de **48 horas** desde la recepción. En caso de defectos de fabricación o no conformidad del producto, Universal de Grifería S.L. asumirá todos los costes de recogida y sustitución por una unidad nueva sin ningún tipo de cargo adicional para el cliente.

Atención al Cliente y Soporte

Universal de Grifería S.L.

CIF: B87470522

Dirección: Calle del Vidrio Nº 5, C.P. 28918, Leganés (Madrid)

Correo electrónico: info@universaldegriferia.com | Teléfono: 918 05 83 55