

# Devoluciones

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce días naturales sin necesidad de justificación. No obstante, en Casa Viva ampliamos este plazo a 30 días naturales a partir del día en el que el consumidor recibe el producto\*.

\*Excepto en productos de Navidad que cuentan con un periodo de devolución de 14 días naturales.

El plazo de desistimiento expirará a los 30 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, podrá utilizar el modelo de **Formulario de desistimiento**, aunque su uso no es obligatorio, notificarnos a través de correo postal a PENTAGO XXI, S.L.U, calle Consell de Cent, 294, principal 2, 08007, Barcelona, España, C.I.F:ESB67618454, con número de teléfono 946 545 153 o por correo electrónico siguiendo los pasos que se indican a continuación.

## **Pasos para realizar una devolución por correo electrónico**

Para proceder es necesario enviar un correo electrónico a [online@casaviva.es](mailto:online@casaviva.es). Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los productos en cualquiera de las tiendas Casa Viva de España, o enviar los productos a la dirección Carretera de Santa Creu de Calafell, 77, 08830 Sant Boi de Llobregat, Barcelona, España, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

## Devolución en tienda

Se puede devolver el producto en la tienda deseada. Esta opción de devolución es gratuita.

## Devolución con recogida a domicilio.

1. Devoluciones de productos de envío de paquetería: enviaremos una etiqueta de devolución, que deberá imprimir y colocar en el paquete a devolver. La empresa de transporte recogerá el producto en la dirección que indicó.
2. Devoluciones de productos de envío de especializada: notificaremos a la empresa de transporte y se pondrán en contacto con usted para acordar la fecha de recogida en la dirección que se indicó.

Los costes de devolución correrán a cargo del cliente, a continuación podrá ver el desglose.

## **Consecuencias del desistimiento**

En caso de desistimiento se reembolsará todo pago recibido del consumidor incluidos en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que

hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato.No obstante, en caso de que el consumidor devuelva los productos por sus propios medios, el reembolso podrá ser retenido hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero. Para el reembolso se utilizará el mismo método de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

### **Costes de devolución para Península**

- Envíos de paquetería: las devoluciones de envíos de paquetería siempre tendrán un coste de 4,95€.
- Envíos de especializada < 1000€: para devoluciones de envíos con entrega especializada con un importe inferior a 1500€, se aplicará el mismo coste que tuvo el envío inicial.
- Envíos de especializada  $\geq$  1000€ : las devoluciones de envíos con entrega especializada con un importe superior o igual a 1000€, siempre tendrán un coste de 99€.
- Envíos con recogida en tienda: si usted eligió la recogida en tienda pero quiere devolver el producto mediante recogida a domicilio, tendrá un coste de 4,95€.

### **Costes de devolución para Islas Baleares**

- Envíos de paquetería: Las devoluciones de envíos de paquetería siempre tendrán un coste de 15€.
- Envíos de especializada < 900€: para devoluciones de envíos con entrega especializada con un importe inferior a 900€, se aplicará el mismo coste que tuvo el envío inicial.
- Envíos de especializada  $\geq$  900€ : las devoluciones de envíos con entrega especializada con un importe superior o igual a 900€, siempre tendrán un coste de 110€.