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.

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**, 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 con los siguientes detalles:

- Número de pedido
- Referencia del producto a devolver
- Indicar si desea recogida a domicilio (incluir la dirección) o devolver el producto en una tienda (indicar la tienda Casa Viva)

Una vez hayamos recibido la solicitud de devolución:

Opción 1. Devolución en tienda

Le confirmaremos que el producto puede devolverse en la tienda indicada. Esta opción de devolución es gratuita.

Opción 2. Devolución con recogida a domicilio.

1. Devoluciones de productos de envío estándar: 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 voluminoso: 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 por su parte, le reembolsaremos el importe íntegro de los productos devueltos, incluidos los costos de envío asociados al pedido inicial. Una vez que

recibamos el producto en nuestro almacén y confirmemos que todo está en orden, procederemos a efectuar dicho reembolso en un plazo de 14 días naturales, utilizando 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 estándar: las devoluciones de envíos estándar siempre tendrán un coste de 4,95€.
- Envíos voluminosos < 1500€: para devoluciones de envíos con productos voluminosos con un importe inferior a 1500€, se aplicará el mismo coste que tuvo el envío inicial.
- Envíos voluminosos ≥ 1500€ : las devoluciones de envíos con productos voluminosos con un importe superior o igual a 1500€, siempre tendrán un coste de 99€.
- Envíos con recogida en tienda: las devoluciones de pedidos recogidos en tienda siempre tendrán un coste de 4,95€.

Costes de devolución para Islas Baleares

- Envíos estándar: Las devoluciones de envíos estándar siempre tendrán un coste de 15€.
- Envíos voluminosos < 1500€: para devoluciones de envíos con productos voluminosos con un importe inferior a 1500€, se aplicará el mismo coste que tuvo el envío inicial.
- Envíos voluminosos ≥ 1500€ : las devoluciones de envíos con productos voluminosos con un importe superior o igual a 1500€, siempre tendrán un coste de 89€.