

Envíos y devoluciones

Envíos

Los pedidos se entregarán en la provincia de Barcelona al día siguiente de realizar el pedido, excepto los pedidos realizados el viernes, sábado y domingo, que serán entregados el lunes siguiente.

Los gastos de envío incluyen los gastos de manipulación y empaquetado, así como los gastos postales. Los gastos de manipulación tienen un precio fijo, mientras que los gastos de transporte pueden variar según el peso total del paquete. Te aconsejamos que agrupes todos tus artículos en un mismo pedido. No podemos combinar dos pedidos diferentes, y los gastos de envío se aplicarán para cada uno de manera individual. No nos hacemos responsables de los daños que pueda sufrir tu paquete tras el envío, pero hacemos todo lo posible para proteger todos los artículos frágiles.

Tus artículos estarán bien protegidos.

Devoluciones

1. EL PRODUCTO RECIBIDO ES INCORRECTO, SE ENCUENTRA DAÑADO O DEFECTUOSO

Nuestra Política de Devoluciones es realmente sencilla. Cuando recibas tu pedido deberás inspeccionarlo inmediatamente para verificar que el pedido es correcto, siempre antes de abrir y consumir los productos. Si ha recibido un pedido incorrecto, o los productos se encuentran dañados o defectuosos, por favor acepte nuestras disculpas en primer lugar. Estos casos son muy poco frecuentes, aún así, intentaremos solucionar este problema lo antes posible con usted.

Para recibir el reembolso o reemplazo de productos, deberás devolver el pedido o producto en las mismas condiciones en las que lo recibiste y, dentro de los 30 días siguientes al día que lo recibiste.

2. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Nuestra Política de Devoluciones no afecta a tus derechos como consumidor.

3. QUÉ HACER PARA DEVOLVER UN PRODUCTO

Contacta con nosotros de manera rápida y segura, mediante llamada telefónica o vía e-mail, facilitando tu número de pedido, el producto a devolver y la razón por la cual se realiza esta devolución. Te confirmaremos la dirección a la cual tendrás que enviar el artículo en cuestión. Por favor, empaqueta el artículo de manera segura e incluye dentro del paquete tu número de pedido, nombre y dirección completa. Por favor, incluye también el recibo o justificante de envío cuando nos devuelvas el producto.

Cualquier producto enviado de vuelta es responsabilidad del usuario hasta que llega a nuestro almacén. Por ello, asegúrate de que devuelves el producto usando un método de envío seguro.

Nuestra política de devolución se aplica a los pedidos realizados directamente a través de Freshandfriends.es.

4. IMPORTE DE ARTÍCULOS DEVUELTOS

Por favor, sólo devolveremos los importes de envío de aquellas devoluciones por pedidos erróneos, así como de productos que se encuentren dañados o defectuosos.

5. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Si no estás satisfecho con el método que hemos aplicado para gestionar tu devolución o reemplazo de cualquier producto, por favor te rogamos aceptes nuestras disculpas.

Estaremos encantados de buscar soluciones alternativas para resolver cualquier incidente, agradeciendo el contacto directo con nuestro equipo de Atención al Cliente a través de los siguientes vías:

info@freshandfriends.es