

POLÍTICA DE ENVÍOS Y DEVOLUCIONES

1. Envío y devoluciones

1.1. Gastos de envío

El importe de estos costes lo fija la empresa de transportes utilizada por Colchones y Mas . Pueden ser visualizados en el momento de la tramitación del pago, justo antes de confirmar el pedido.

Actualmente el Sitio Web de Colchones y Mas únicamente efectuará envíos dentro de la España peninsular. Los envíos procedentes de las Islas Canarias, Islas Baleares Ceuta, Melilla y envíos internacionales no podrán ser enviados.

Los precios correspondientes al envío de los pedidos a la Península son los que se expresan en la siguiente tabla:

Destino	Especificaciones	Costes
Península	Con carácter general en el caso de productos como almohadas, cubre colchones etc	4,50€/unid.
	En el caso de colchones, canapés y bases.	Desde 40-50€ hasta Gratis* (consultar apartado 1.2. Portes Gratis).
Baleares	Actualmente no disponible. No se realizan envíos a la Islas Baleares.	-
Canarias	Actualmente no disponible. No se realizan envíos a las Islas Canarias.	-
Ceuta, Melilla	Actualmente no disponible. No se realizan envíos a Ceuta y Melilla.	-

1.2. Portes gratis

Si el importe del producto supera los 150€ y la dirección de envío es de la Comunidad de Madrid, el Comprador podrá beneficiarse de **transporte y montaje gratis en colchones, canapés, somieres y bases**. El resto de productos no los instalamos. Además en Madrid Colchones y Mas también retira **la mercancía usada, previo aviso por el cliente en el momento de la compra**.

Si la dirección de envío es fuera de la Comunidad de Madrid, dentro de la España peninsular, el transporte y el montaje es gratis en productos superiores a los 300€ salvo excepciones.

Respecto del envío de productos standard como almohadas o cubres, el coste de envío será con carácter general de 4,50€ / unidad aproximadamente.

1.3. Seguimiento del pedido

En Colchones y Mas asignamos a cada pedido un **número de seguimiento** de forma que su pedido estará localizado en todo momento a través del apartado “**Mis pedidos**” y del envío de correo electrónico que permitirá en todo momento conocer el estado del pedido.

En este caso, deberá facilitarse información relativa a la empresa que realiza el transporte.

1.4. Entrega

Una vez realizado pedido, el plazo de entrega es de entre:

Entre 15 a 30 días.

Siempre los plazos que se reflejan hacen referencia a horas laborables (excepto en periodos de promociones especiales, ver más abajo).

ATENCIÓN: Si tu pedido se ha realizado durante Agosto o en Diciembre hay que tener en cuenta que cierran casi todos los fabricantes; o el mes del BLACK FRIDAY, es posible que los pedidos tarden un poco más en procesarse. Por favor, es necesario tener en cuenta que los pedidos realizados entre el 15/11 y el 30/11 pueden tener hasta 10 días laborables de proceso. Muchas gracias por tu comprensión.

Asimismo, se deberán tener en cuenta los días festivos locales, autonómicos y nacionales ya que al ser no laborables, los plazos aumentan 24 horas.

1 de noviembre	Día de Todos los Santos
6 de diciembre	Día de la Constitución
8 de diciembre	Inmaculada Concepción
25 de diciembre	Navidad

En caso de no disponer de algún/os artículo/s de su pedido, Colchones y Mas informará al Comprador del nuevo plazo de entrega, indicándole la posibilidad de reembolso de las cantidades pagadas por el/los artículo/s concreto/s, o de la sustitución por un bien de características similares de superior o misma calidad, a elección del Comprador.

En este último caso, el Comprador podrá ejercer los derechos de desistimiento y resolución en los términos aplicables al bien inicialmente comprado.

Los productos se enviarán acompañados del albarán de entrega. Con el fin de optimizar la entrega, Colchones y Mas agradecerá al Comprador que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro del horario laboral habitual.

Colchones y Mas sólo trabaja con **empresas de mensajería y transportes especializadas**, en caso de ausencia, el mensajero pasará una segunda vez para asegurarse de entregar el pedido en el plazo establecido. De no ser posible, el mismo se pondrá en contacto con el Comprador, a través del número de teléfono facilitado.

Una vez que su pedido ha salido de los almacenes de Colchones y Mas, se encuentra en manos de la empresa de transporte que el Comprador haya elegido. Por lo tanto Colchones y Mas no controla el pedido. Si tuviera cualquier duda o consulta y su paquete ya ha salido de nuestros almacenes, por favor contacte directamente a la empresa de transportes elegida.

El Comprador es responsable de la veracidad y corrección de sus datos de dirección aportados. En caso de que exista un error en la dirección (en todo o en parte) y se

requiera un segundo envío, el Comprador se hará responsable del coste de envío en que pudiera incurrir.

1.5. Garantía y reclamaciones

Todos los productos ofertados son productos originales de la marca, con certificado de garantía de fábrica y en principio sin defecto alguno.

Ante cualquier defecto o falta de conformidad, el consumidor puede optar entre la reparación o sustitución del producto afectado, salvo que esto último fuese imposible o desproporcionado. Cuenta para ello con un plazo de dos meses desde que tenga conocimiento de la no-conformidad. Colchones y Mas responde de las faltas de conformidad que se manifiestan en un plazo de dos años desde la entrega. Se presume que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, transcurridos los seis meses será el consumidor el que tenga que demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega del bien.

1.6. Productos defectuosos o envíos erróneos

En caso de que el producto sea devuelto por falta de conformidad (productos defectuosos o envíos erróneos), el usuario tendrá derecho a optar bien por la devolución de la cantidad económica abonada o bien por la restitución del producto por otro de idénticas características. En dichos supuestos será Colchones y Mas quién se hará cargo de los gastos de envío o devolución del producto.

No obstante,

- En caso de devolución por envío erróneo será necesario la entrega del producto con el embalaje en perfecto estado, que el producto y sus accesorios se encuentren en perfecto estado, así como que se empaquete el producto de forma que no sea posible su deterioro durante el transporte, asumiendo éste los posibles daños durante el mismo. Colchones y Mas no admitirá la devolución del producto cuando el mismo esté desprecintado o presente signos evidentes de uso.
- En caso de producto defectuoso el usuario intentará hacer llegar el producto en las mejores condiciones.

La devolución del importe será realizada según la forma en la que el usuario hubiera abonado inicialmente la compra y siempre que se cumpla con los requisitos anteriormente indicados, pudiéndose abonar el importe mediante la entrega de un vale descuento canjeable en la propia tienda online, a elección del Comprador.

El plazo de la devolución será el establecido por la normativa vigente.

1.7. Atención al Cliente

Para cualquier tipo de consulta relacionada con nuestros productos o servicios, aportar sugerencias, etc. puede contactar con nosotros mediante el teléfono [915 71 55 19](tel:915715519) o mediante la dirección de correo electrónico colchonesymas@colchonesymas.es

Nuestro equipo le responderá a la mayor brevedad posible.

2. Derecho de desistimiento

Conforme a Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGCU) cuando el sujeto tenga la consideración de un consumidor o usuario, tendrá un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha de recepción de los productos, para ejercer su derecho de retractación sin tener que justificar los motivos ni pagar penalidades **a excepción de los gastos de envío.**

Es posible que por las características de los productos, determinados artículos no reconozcan al Comprador tal derecho, siempre y cuando por **razones de higiene o protección de salud hayan sido desprecintados tras la entrega, o cuando puedan deteriorarse o caducar con rapidez.**

Todos los artículos deberán ser devueltos en idénticas condiciones a aquéllas en que fueron entregados, con todos sus envoltorios y accesorios, siempre y cuando ello, permita realizar todas las comprobaciones y manipulaciones necesarias para determinar las características y funcionalidades de los productos. Será responsable el Comprador de la disminución del valor de los artículos cuando hubiere llevado a cabo una manipulación distinta a la necesaria para establecer las características y funcionamiento de los productos que hubiera adquirido.

Con carácter general el usuario y consumidor podrán ejercer el derecho de desistimiento conforme a lo establecido en la LGCU, así como lo dispuesto en la presente Política de Envíos y Devoluciones. Sin embargo, dada las características de los productos comercializados por Colchones y Mas hay dos situaciones específicas que suponen una excepción al derecho de desistimiento, y por tanto, el mismo no podrá ejercerse. **Las excepciones, legalmente establecidas, son las siguientes:**

1. No se admitirá la devolución de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega. Es decir, y a modo de ejemplo, cuando entreguemos un producto (colchón, almohada, canapé...) que se encuentre precintado no podrá ser devuelto si se desprecinta, por motivos de salud e higiene.
2. En el supuesto que se solicite un producto personalizado y adaptado al gusto del consumidor y usuario no será aplicable el derecho de desistimiento. Es decir, si solicitas un canapé o colchón con determinadas especificaciones o lo personalices (por ejemplo, medidas especiales, o color) no podrá hacerse uso del derecho de desistimiento.

Se entienden por medidas especiales de colchones, bases, someires o canapés:

- Cualquier largo con anchos de 120, 160, 180 cm
- Cualquier ancho con largos de 200 cm
- Ancho de 150x180 cm de largo

Se entiende por productos personalizados:

- Las canapés cuando se pueda seleccionar la medida o el color a elegir.
- Los cabeceros tapizados cuando se pueda seleccionar medida o color.
- La gomaespuma cortada a la medida específica por el cliente.

El producto devuelto deberá ir acompañado de una fotocopia del albarán de entrega.

Una vez recibamos la mercancía en nuestro almacén, y previa comprobación del estado de la misma, se procederá al reintegro de su importe conforme a la modalidad de pago realizada por el Comprador. **Los gastos de devolución no serán reembolsados en ningún caso.**

Los gastos de devolución, según la tipología del producto, será (IVA incluido):

1- 60 € en los artículos de descanso hasta ancho de 150 cm medidas superiores será de 90€, a excepción de los canapés abatibles hasta un ancho de 150 cm cuyo coste será 85 € y medidas de ancho superiores a 150 cm. el coste será de 145€

2- 10 € en las almohadas, ropa de cama, y colchones de bebé/cuna.

3- 30 € en colchones envasados al vacío, toppers. En este caso, la devolución se deberá realizar con el producto enrollado, tal y como se le entregó.

El sobre coste de los gastos de gestión de la devolución serán abonados por parte del usuario de forma previa a la devolución, siempre y cuando fuera devuelto por medio distinto del señalado por Colchones y Mas .

El Comprador también podrá comunicar a Colchones y Más su voluntad de desistir mediante modelo que a continuación se facilita:

Modelo de formulario de desistimiento

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de Memima Descanso, S.L., NIF B85247625, domicilio en Calle Capitán Blanco Argibay, 29, Madrid, 28029, y dirección de correo electrónico [INSERTAR DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO]:

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien [definir producto], recibido el [insertar fecha de recepción del pedido].

Nombre y apellidos: _____

Domicilio: _____

Fecha: __/__/____

Referencia del pedido: _____

Firma:

[Política de envíos y devoluciones descargable en pdf](#)