



Cheffix es una marca de Dena Textile Productions B.V.

dena.nl

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

Condiciones de devolución

Esta traducción se facilita únicamente a título informativo. Solo la versión neerlandesa es jurídicamente vinculante.

Condiciones de devolución

Tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación. El plazo de desistimiento expirará a los 14 días del día en que usted, o un tercero designado por usted que no sea el transportista, adquiera la posesión material del último bien.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos (Dena Textile Productions B.V., Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederland, info@dena.nl, número de teléfono: +31 (0)318 588 595) su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Puede utilizar para ello el modelo de formulario de desistimiento adjunto, si bien su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que envíe la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que dicho plazo haya expirado.

Consecuencias del desistimiento

Si desiste del presente contrato, le devolveremos el valor de los artículos devueltos. Los gastos de envío que haya abonado con su pedido no se reembolsan, y los gastos de la devolución los retenemos de su reembolso. Lo que ello significa en conjunto se explica más abajo, en el apartado "Qué recibirá de vuelta". Además, podemos deducir un importe si el producto ha sufrido una disminución de valor a causa de manipulaciones que no eran necesarias para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto.

El reembolso se efectuará sin demora indebida y, a más tardar:

- 14 días después del día en que hayamos recibido los bienes devueltos, o
- (si fuera anterior) 14 días después del día en que haya aportado la prueba de que ha devuelto los bienes, o
- si no se ha entregado ningún bien, 14 días después del día en que se nos haya informado de su decisión de desistir del contrato.

Efectuaremos el reembolso utilizando el mismo medio de pago que usted empleó para la transacción inicial, salvo que haya acordado expresamente lo contrario. En todo caso, no se le repercutirá gasto alguno como consecuencia del reembolso.

Podemos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes de vuelta, o hasta que usted haya aportado la prueba de que los bienes han sido devueltos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá devolvernos o entregarnos los bienes sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días a partir del día en que nos comunique el desistimiento. Se considerará cumplido el plazo si devuelve los bienes antes de que haya finalizado el periodo de 14 días.

Deberá asumir usted mismo el coste directo de la devolución de los bienes. Este asciende a €8,05 por paquete. Retenemos ese importe de su reembolso. Ello se aplica únicamente en caso de devolución sin justificación; si la causa es imputable a nosotros, pagamos nosotros, véase más abajo.

Solo será responsable de la disminución de valor de los bienes cuando esta sea consecuencia de una manipulación que vaya más allá de lo necesario para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Qué recibirá de vuelta

Liquidamos sobre los ARTÍCULOS, no sobre el importe total de su pedido. Por lo tanto, se descuentan dos conceptos:

- los gastos de envío que abonó con su pedido: esos no los reembolsamos;
- los gastos de devolución de €8,05 por paquete: esos los retenemos del valor de los artículos que devuelva.

Un ejemplo. Realiza un pedido de artículos por valor de €30,00 y abona además €38,09 de gastos de envío, en total €68,09. Si lo devuelve todo, queda el valor de los artículos de €30,00, se descuentan de ahí €8,05 en concepto de gastos de devolución y recibirá de vuelta €21,95.

Si devuelve solo una parte de su pedido, el cálculo funciona igual respecto de esa parte: el valor de los artículos devueltos, menos €8,05 por paquete.

Si la causa es imputable a nosotros, esto no se aplica y recibirá todo de vuelta. Véase la sección siguiente.

Si la causa es imputable a nosotros, pagamos nosotros (previa aprobación)

Si un artículo está defectuoso, dañado, incompleto o ha sido entregado por error, o si por cualquier otro motivo no se ajusta al contrato, se trata de un fallo nuestro y los gastos corren por nuestra cuenta. En ese caso usted no paga gastos de devolución: le enviamos una etiqueta de devolución o le reembolsamos los gastos de envío en que haya incurrido. La retención de €8,05 por paquete no se aplica en este supuesto, y también recuperará los gastos de envío de su pedido.

No obstante, primero valoramos esa comunicación, y esa valoración es la razón por la que le pedimos pruebas. Registre el artículo en el portal de devoluciones y seleccione allí "recibido dañado" o "defectuoso". Explique brevemente qué es lo que falla y adjunte al menos una fotografía; en estos dos motivos es obligatorio, porque sin imágenes no podemos determinar de antemano qué ha ocurrido. En cuanto hayamos aprobado su comunicación, la devolución será gratuita para usted.

Si al recibirlo resulta que el artículo no está defectuoso ni dañado, por ejemplo porque el daño se ha producido por el uso, se tratará de una devolución ordinaria: en tal caso se aplicarán igualmente los gastos de devolución de €8,05 por paquete y los compensaremos con su reembolso. Se lo comunicaremos antes de efectuar la liquidación.

Reparamos el artículo, lo sustituimos o reembolsamos el importe. Si es consumidor, es usted quien elige entre la reparación y la sustitución, salvo que la modalidad elegida por usted resulte imposible o suponga para nosotros un coste desproporcionado (artículo 7:21 del Código Civil neerlandés). Si reembolsamos, recibirá el importe íntegro de la compra, incluidos los gastos de envío originales. Estos derechos existen con independencia de su derecho de desistimiento y no están sujetos al plazo de 14 días.

Esta regla se aplica también al comprador profesional: si el incumplimiento nos es imputable, asumimos los gastos de la devolución y de la reparación o sustitución. El comprador profesional comunica el incumplimiento dentro de los plazos previstos en las condiciones generales.

Si no logra resolverlo en el portal de devoluciones, comuníquelo a través de info@dena.nl o por teléfono en el +31 (0)318 588 595, adjuntando fotografías del artículo, la etiqueta y el embalaje. No devuelva nada antes de que le hayamos enviado una etiqueta de devolución o instrucciones; así sabremos que los gastos deben recaer sobre nosotros.

Diferencias de color

Los colores en una pantalla difieren de la realidad, y entre lotes de producción el color puede variar ligeramente. En un pedido de reposición el color puede desviarse hasta aproximadamente un 4 a un 5% respecto de una entrega anterior. Una desviación tan reducida es una tolerancia de producción normal y no un defecto; los artículos 20 y 21 de las condiciones generales así lo describen. En ese caso la devolución no es gratuita.

Si es consumidor, ello no altera en nada su derecho de desistimiento: puede desistir dentro de los 14 días sin necesidad de justificación, también cuando el motivo sea que el color le decepciona. En ese caso se aplican los gastos de devolución ordinarios de €8,05 por paquete. Si la desviación es tan grande que razonablemente podía esperar otra cosa, sí se trata de un defecto y pagamos nosotros.

¿Tiene dudas sobre un color? Solicítenos de antemano una muestra física de color a través de info@dena.nl. No tiene ningún coste y evita una devolución.

Excepciones al derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no se aplica a una compraventa de consumo que tenga por objeto la entrega de:

- Productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, que no estén prefabricados y que se hayan realizado sobre la base de una elección o decisión individual del consumidor, o que estén claramente destinados a una persona concreta.

Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, deberá devolver al vendedor el producto sin usar y sin dañar, con todos los accesorios entregados y, si resulta razonablemente posible, en el embalaje de envío original, conforme a las instrucciones razonables y claras del empresario.

Modelo de formulario de desistimiento

Solo tiene que cumplimentar y enviar este formulario si desea desistir del contrato. Su uso no es obligatorio: una declaración inequívoca por correo electrónico también es suficiente y, mediante el botón "Desistir" de nuestro sitio web, el proceso se completa en unos pocos pasos. Confirmamos sin demora la recepción de su desistimiento.

- A la atención de: Dena Textile Productions B.V., Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederland, info@dena.nl, teléfono +31 (0)318 588 595
- Por la presente le comunico/comunicamos (*) que yo/nosotros (*) desisto/desistimos (*) de nuestro contrato de venta de los siguientes bienes:
- Pedido el (*) / recibido el (*):
- Nombre del consumidor o de los consumidores:
- Domicilio del consumidor o de los consumidores:
- Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel):
- Fecha:

(*) Táchese lo que no proceda.

Atención: el derecho de desistimiento no se aplica a los bienes fabricados conforme a su especificación o claramente destinados a usted personalmente. Al realizar el pedido indicamos por línea si ese es el caso y le pedimos que lo confirme por separado.