



POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

Dentro de los 14 primeros días naturales a la recepción de su pedido podrá desistir del mismo. Con arreglo a la normativa aplicable si usted está contratando como consumidor, podrá desistir del contrato excepto en aquellos supuestos en los que la propia legislación prevea excepciones al derecho de desistimiento y que Todocolchón recoge en el apartado 13 de las condiciones generales de venta. En caso de ejercicio de su derecho al desistimiento deberá comunicarlo a Todocolchón en el correo informacion@todocolchon.es para que podamos tramitarlo.

- Deberá de mandar una foto o soporte gráfico para que podamos comprobar que el pedido se encuentra en perfecto estado.
- El producto ha de estar en su embalaje original y no haber sido desprecintado ni usado. **Recuerde que los gastos del transporte corren de su cuenta de acuerdo con la normativa aplicable** y que están detallados en el apartado 13 de las condiciones generales de venta.
- Recuerde que si hace uso de la garantía de satisfacción, el colchón de cambio que le enviemos no tendrá derecho de desistimiento, aunque esté perfectamente embalado.

El derecho de desistimiento no podrá ejercitarse cuando los productos comprados incluyen especificaciones de diseño establecidas por el cliente o tienen claramente personalizaciones exclusivas para él, o son productos que por su naturaleza no puedan ser devueltos como se recoge en el apartado 13.1 y 13.2 de las condiciones generales de venta.

En la devolución o desistimiento de un producto el cliente consumidor deberá pagar los gastos de envío que intervengan en la devolución del bien al almacén de recepción de mercadería de Todocolchón (artículo 101 Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios).

Para iniciar puede utilizar el formulario de contacto, el correo electrónico o una llamada telefónica, información localizada a pie de toda página de la tienda online.

Si la devolución está motivada por la recepción de un producto defectuoso debido al transporte o defectos de fabricación, entonces las gestiones de reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato serán absolutamente gratuitas para el cliente. Esto incluye los gastos de envío.

Todocolchón responderá a las faltas de conformidad que pudieran manifestarse en un plazo mínimo posible.

Pregunte al servicio de Atención al Cliente cualquier duda que tenga.