

## Desistimiento y No Conformidad

### Sumario

#### I. Condiciones del Desistimiento

#### II. Condiciones de la Falta de Conformidad

#### III. Instrucciones de devolución del producto

Estimad@ cliente,

La mercancía enviada en tu pedido ha sido comprobada por el fabricante correspondiente en calidad y estado. Si tienes preguntas respecto al uso del producto, a la conexión con otro dispositivo o en el caso de que el manual no sea comprensible, por favor contacta con nosotros, te ayudaremos con mucho gusto.

En el momento de la entrega, asegúrate de que el bulto recibido esté externamente en buen estado, completamente cerrado y sin signos de manipulación. En caso contrario, anota este hecho en el albarán del transportista, rechaza el envío y notifícalo por escrito a SERCATEC ALBACETE S.L lo antes posible. En casos de deterioro del producto o falta de conformidad debido al transporte (los cuales no sean manifiestos en el momento de la entrega), deberás notificarlo a SERCATEC ALBACETE S.L en el transcurso de las 24 horas posteriores a la recepción vía e-mail a [tienda@sercatec.com](mailto:tienda@sercatec.com).

Puedes llamar a nuestro número de atención al cliente 967 610 979 o enviar un mail [tienda@sercatec.com](mailto:tienda@sercatec.com). Serás atendido de lunes a viernes de 9:00 a 20:00h.

Tanto en el caso de devoluciones por desistimiento de compra, o bien porque el producto presente alguna falta de conformidad (entre otros, que no funcione correctamente), te rogamos que sigas las indicaciones mostradas más abajo para una tramitación rápida de las mismas.

Desistimiento (Opción no válida para empresas ni profesionales)

El artículo que has recibido no te satisface y has decidido devolverlo.

Tienes 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 que tú o un tercero por ti indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberás notificar a SERCATEC ALBACETE S.L

(Dirección: Calle gracia nº 25 5b, CP 02005 Albacete) a través de teléfono: 967610979 o Correo electrónico: [tienda@sercatec.com](mailto:tienda@sercatec.com) tu decisión de desistir del contrato. Podrás igualmente realizar una declaración inequívoca de tu decisión a través de una carta enviada por correo postal . Podrás utilizar el modelo de formulario de desistimiento que te facilitaremos, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por tu parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

#### Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por tu parte, te devolveremos todos los pagos recibidos, excluidos los gastos de envío de ida y de vuelta si existe devolución, sin ninguna demora indebida y en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de tu decisión de desistir del presente contrato.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial, a no ser que hayas dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirás en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

#### Desistimiento y No Conformidad | 2

Por favor, sigue las instrucciones facilitadas en el documento de devolución, así como en el apartado “Instrucciones para la devolución del producto” que figura en este documento.

#### Excepciones al desistimiento

Por su naturaleza, se excluye la devolución por desistimiento de los siguientes productos:

- Todo tipo de Software, juegos para consolas, DVD, Blu-ray, que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- Todo tipo de productos que estén desprecintados
- Las memorias, componentes informáticos como gráficas, discos duros, CPUs y placas base, TDT de pago que hayan sido manipulados de forma inadecuada no serán reembolsadas.
- Por motivos de higiene todo tipo de productos relacionados con el Cuidado personal, salud e higiene que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- Todos los productos que requieran contacto directo con algunas partes del cuerpo como por ejemplo Auriculares In-EAR, cepillos de dientes, planchas de pelo o productos de la gama Fitness & Salud, cuyo embalaje haya sido desprecintado o se detecten los más mínimos signos de uso.
- Todo tipo de robótica/radio-control con embalaje abierto, que, por su naturaleza de múltiples piezas, embalaje de seguridad y memorias, que tengan muestras del montaje o de haber sido manipulados de forma inadecuada no serán reembolsados.
- Todo tipo de productos que requieran una instalación fija profesional y hayan sido instalados con posterioridad a la compra que tengan muestras del montaje o de haber sido manipulados de forma inadecuada no serán reembolsadas.

## Condiciones de devolución

En casos de desgaste o deterioro del bien por causas que no se deban exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva, SERCATEC ALBACETE S.L acordará con el cliente el importe a devolver.

Deberás asumir el coste directo de devolución de los bienes. Rogamos que antes de utilizar el producto, decidas si realmente estás interesado en el mismo.

## Desistimiento y No Conformidad | 3

### Falta de conformidad

El artículo que has recibido no funciona correctamente y has decidido devolverlo.

En caso de averías u otra falta de conformidad del producto, deberás proceder a su devolución de la manera que se indica a continuación. SERCATEC ALBACETE S.L podrá comprobar la falta de conformidad del producto con la colaboración de un servicio de asistencia técnica. Los datos de contacto de los servicios de atención técnica se pueden consultar en los respectivos manuales de los productos o en nuestra página web.

### Instrucciones para la devolución del producto

tanto en caso de desistimiento como de no conformidad

1. Informa de ello vía e-mail a [tienda@sercatec.com](mailto:tienda@sercatec.com) o al teléfono indicado arriba.
2. Rogamos que devuelvas el producto a portes debidos a través del transportista . Manda el albarán de envío sellado por el transportista.
3. Es imprescindible que devuelvas el artículo completo (con todos los suplementos y accesorios incluidos) y con el embalaje original en perfecto estado o en el mejor estado posible. De esta manera, se simplificará la tramitación. Esto no será necesario para ejercer la garantía del producto. Informamos que, para evitar cualquier incidencia, es necesario que los productos más pequeños vayan protegidos por un embalaje adicional externo –tal como lo has recibido en tu domicilio– y evitar así cualquier tipo de desperfecto o manipulación del embalaje original del producto durante el transporte.

Para cualquier duda acerca del correcto envío de los productos a sercatec, consulta con nuestro departamento de Atención al Cliente. Serán rechazadas todos los desistimientos de productos que no cuenten con el embalaje original. Por favor, tenga en cuenta que para identificar de forma ágil su devolución, ésta deberá contener el formulario original de devolución (con N° de factura ) de Sercatec Albacete S.L

4. Envíanos el todo esto a:

Sercatec Albacete S.L

Calle gracia nº 25 5,b – CP 02005 Albacete, España

Para resolver cualquier duda puedes contactar con nuestro servicio de Atención al Cliente:

Teléfono: 967 610 979, de lunes a viernes de 9h – 18h. E-mail: [tienda@sercatec.com](mailto:tienda@sercatec.com)

Gracias por su atención.

Esta información está sujeta a las Condiciones Generales y forman parte del contrato