

# Devoluciones y cambios

---

## PEDIDOS DEVUELTOS

En caso de que un pedido prepagado sea devuelto a Rise&Shine por razones no imputables a Rise&Shine o a la empresa de transportes, Rise&Shine reembolsará al cliente el importe pagado por su pedido, descontando los costes de envío y devolución del mismo. Los pedidos prepagados son aquellos cuyo pago se ha realizado mediante tarjeta de crédito, PayPal o transferencia bancaria.

El cliente puede optar por el reembolso a través del método de pago original, o por medio de un cupón de reembolso que podrá aplicar en un futuro pedido. Este cupón será válido durante un período de 12 meses, contados a partir de la fecha de creación del mismo. Una vez transcurrido este período, no se podrá efectuar ningún otro tipo de reembolso. En caso de que el pago original se realizase mediante transferencia bancaria, el cliente deberá proporcionar sus datos bancarios para que el reembolso pueda efectuarse.

Si la empresa de transportes es responsable de la entrega fallida y la devolución del pedido, independientemente del método de pago seleccionado, el cliente deberá enviarnos una reclamación por escrito que será analizada por parte de la empresa de transportes. Si el problema en la entrega del pedido se debe a una dirección de entrega incompleta o incorrecta, el cliente deberá adjuntar a su reclamación un justificante de la dirección (Ej. factura de gas, agua o luz).

La solución que Rise&Shine presentará al cliente dependerá de la respuesta proporcionada por la empresa de transportes. Por lo tanto, en los casos de reclamaciones relativas al servicio de transporte, sólo podremos ofrecer una solución al cliente cuando hayamos obtenido una respuesta por parte de la empresa de transportes. Si la empresa de transportes asume la responsabilidad total de la devolución del pedido y si todos los artículos solicitados inicialmente aún están disponibles, propondremos al cliente el reenvío del pedido sin costes adicionales. El cliente también podrá optar por el reembolso completo del importe abonado en vez de un pedido de sustitución. Si la empresa de transportes no asume la responsabilidad, no podremos aceptar la reclamación y por lo tanto no podremos enviar un pedido de sustitución. El correspondiente reembolso estará sujeto a los términos mencionados anteriormente con relación a los pedidos devueltos por razones ajenas a Rise&Shine o a la empresa de transportes.

## CANCELACIÓN DE PEDIDOS

El cliente solo puede cancelar el pedido directamente en su cuenta si el pedido aún no se ha pagado y no está siendo procesado. Si se cumplen estas condiciones, el cliente simplemente puede acceder a su cuenta, hacer clic en "Mi cuenta Rise&Shine" y luego en "Mis pedidos". En la columna de "Historial de pedidos", el cliente puede seleccionar el pedido que quiere cancelar y aparecerá toda la información sobre el mismo en la columna "Datos del pedido". En la parte inferior de esta sección de detalles del pedido (quizás sea necesario desplazarse hacia abajo),

puede hacer clic en "Cancelar pedido". Una vez cancelado, el cliente recibirá un mensaje de confirmación de la cancelación.

Sólo es posible efectuar la cancelación de un pedido mediante el procedimiento descrito anteriormente.

## DEVOLUCIONES

Si el cliente desea devolver uno o más productos, puede hacerlo dentro de los 14 días siguientes a la recepción del pedido, siempre y cuando el (los) producto(s) se encuentre(n) intacto(s), sellado(s), completo(s) y dentro del paquete original. No se admitirán paquetes que presenten signos de haber sido dañados o alterados. El cliente debe asegurarse de que el (los) producto(s) a devolver llega(n) a nuestras instalaciones en un plazo de 28 días, contados a partir de la fecha de entrega del pedido.

Para ejercer su derecho a devolución, el cliente deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. El cliente deberá especificar el número de pedido, la descripción o el (los) número(s) de referencia del (de los) producto(s) a devolver, y cómo se efectuará el reembolso. El cliente puede optar por el reembolso a través del método de pago original o mediante un cupón descuento. Este cupón tendrá validez durante un período de 12 meses, contados a partir de la fecha de creación del mismo. Una vez transcurrido este período, no se podrá efectuar ningún reembolso.

El cliente deberá tener en cuenta que, si el producto que se desea devolver estaba asociado a una campaña promocional y su compra permitió incluir un producto adicional de modo gratuito en el pedido, tendrá que proceder a la devolución de los dos productos, el comprado y el gratuito. Ambos productos deberán cumplir los criterios mencionados anteriormente.

Un pack, compuesto por varios productos, sólo puede ser devuelto en su totalidad. Por ello, si el cliente desea devolver un producto comprado como parte de un pack, deberá proceder a la devolución de todos los productos incluidos en ese pack. Todos los productos deberán cumplir los criterios mencionados anteriormente.

Es responsabilidad del cliente enviar el (los) artículo(s) a la siguiente dirección:

Rise&Shine

Calle Darío Aparicio, 39

28023, Madrid.

España.

No se aceptan devoluciones de productos incompletos, dañados, con signos de haber sido utilizados o sin el envase y/o el etiquetado original.

Tampoco aceptamos devoluciones de productos que van a caducar en menos de un mes, prendas de ropa interior o de baño, ni de ofertas o productos que fueron comprados con Rise&ShinePoints.

Si recibimos un artículo en cualquiera de las condiciones mencionadas anteriormente o con la etiqueta de la empresa de transportes pegada directamente en el paquete correspondiente, el cliente perderá el derecho a ser reembolsado y tendrá 10 días para recoger el artículo de nuestras instalaciones, haciéndose cargo de los gastos derivados de la misma.

## CAMBIOS

El cliente deberá devolver el/los producto(s), solicitar el reembolso correspondiente y el cambio correspondiente.

El proceso completo de devolución se describe detalladamente en el apartado **DEVOLUCIONES**.

## MÉTODOS DE REEMBOLSO

RISE&SHINE hará todo lo posible para reembolsar al cliente lo más rápidamente posible. Sin embargo RISE&SHINE tiene derecho a reembolsar en un plazo máximo de 15 días, contados desde el momento en que el producto llega devuelto a nuestro almacén.

Si el pago se efectuó con tarjeta de crédito, el reembolso se realizará en la cuenta asociada a dicha tarjeta y aparecerá en el siguiente extracto de la misma.\*

Si el pago fue realizado a través de PayPal, el reembolso se efectuará en la misma cuenta Paypal y estará disponible de inmediato.\*

Si el método de pago escogido es contra reembolso, cajero automático o transferencia bancaria, solicitaremos al cliente los datos de la cuenta en la que desea recibir el reembolso.\*

\* Se ha de tener en cuenta que los métodos de pago mencionados anteriormente no están disponibles en todos los países. Para conocer qué métodos de pago están disponibles en su país, por favor consulte la información facilitada previamente en la sección "Métodos de pago".

El cliente puede también escoger la opción de ser reembolsado mediante cupón descuento, independientemente del método de pago utilizado en el pedido original. El cupón tiene una validez de 12 meses a partir de la fecha de creación del mismo. Una vez finalizado este plazo, no se podrá efectuar ningún tipo de reembolso.

## REEMBOLSO DE LOS GASTOS DE ENVÍO

En el caso de que RISE&SHINE fuese responsable de la devolución del pedido, le reembolsaremos los respectivos costes de envío (p.ej. en caso de productos defectuosos o productos diferentes a los solicitados en el pedido).

No obstante, si en un pedido de varios productos solo uno de ellos es defectuoso, los gastos de envío no serán reembolsados.