

Política de devoluciones

El Usuario/Comprador dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales desde el día de la compra siempre que cumpla con los requisitos exigidos para su devolución.

En el proceso de compra el usuario/comprador ha conocido y aceptado la Política de Devolución que se indica en las Condiciones de compra antes de confirmar el pedido.

Condiciones de compra

Al comprar online usted elige el producto que desea comprar y nosotros nos hacemos cargo de que lo reciba en el domicilio que nos ha indicado. Si la dirección es incorrecta o está incompleta y el mensajero no lo puede entregar, nos devolverán el paquete al almacén y el destinatario deberá hacerse cargo de los costes del retorno del paquete y de un segundo envío.

En caso de querer realizar una devolución necesitará que SUMSA le indique un número de autorización (RMA) que tendrá que estar visible en el paquete. En caso de que el paquete devuelto no tenga ese número RMA SUMSA rechazará ese paquete.

Los gastos de devoluciones corren a cargo del remitente.

Al tratarse de productos sanitarios, y en muchos casos íntimos y personales, los cambios no podrán realizarse, sólo existe una excepción, que el producto esté defectuoso.

Más información en la Guía de Compra.

Como indican estas condiciones de compra, el procedimiento para ejercer una devolución se iniciará con la solicitud del usuario/comprador de un número de autorización (RMA) al Departamento Post-Venta en el correo electrónico: info@sumsa.es. La solicitud de devolución debe contar con los datos del comprador, dirección, teléfono, e-mail, número de pedido y la razón por la cual quiere realizar la devolución del producto. El Departamento Post-Venta le dará contestación en un plazo máximo de 48 horas laborales desde la recepción de la solicitud, asignando si procede un número de gestión de la devolución así como instrucciones para proceder a la misma.

Una vez recibidos las instrucciones de devolución, el usuario/comprador podrá efectuar su devolución enviando a SUMSA S.A. el producto a devolver en el embalaje original, junto con accesorios, manual y obsequios en su caso (indicando en el paquete de envío el número de gestión asignado) a la siguiente dirección: C/ Teruel 11, 28020 Madrid– España. No será aceptado ningún producto sin número de autorización y que no se reciba en perfectas condiciones y en su embalaje original.

En caso de aceptación y facilitado el número de autorización (RMA) por parte del Departamento Post-Venta, no se admitirá la devolución del producto una vez usado, alterado o modificado su embalaje, es decir, si se ha abierto el embalaje original.

Tanto los gastos de envío como los gastos de retorno y los gastos de devolución, incluyendo los gastos aduaneros e impuestos locales, serán responsabilidad del cliente. Si los gastos de devolución fueran superiores al valor de la mercancía a devolver, se le cargará el saldo restante de la misma forma que el pago original.

Ejercitado por el usuario/comprador el derecho de desistimiento, SUMSA S.A. devolverá las cantidades recibidas mediante abono, con única retención de los costes de envío y de los costes de envío de retorno, los gastos de gestión de devolución (10€) y la comisión bancaria o de la tarjeta correspondiente en su caso. En caso de envíos no peninsulares los gastos de aduana tampoco se devolverán. Los abonos se efectuarán en EUROS.

No obstante, todo lo expuesto anteriormente, queda excluido el derecho de desistimiento y/o resolución en aquellos casos en los que, por la propia naturaleza de los productos objeto de adquisición, sea imposible llevarla a cabo. No se aceptará la devolución de artículos sanitarios o que sean de higiene, cuidado personal o fabricados a medida o por encargo.

SUMSA S.A. se reserva el derecho de admisión y anulación de cualquier pedido, pudiendo devolver el importe satisfecho por el cliente y quedando exenta de cualquier otra obligación.

Profesionales: No tendrán la consideración de consumidores y usuarios/compradores quienes sin constituirse en destinatarios finales adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización, actividad profesional o prestación a terceros, por lo que no se benefician de los derechos otorgados a los consumidores. SUMSA S.A. no aceptará devoluciones por desistimiento por parte de empresas o autónomos.