

CONDICIONES GENERALES DETALLADAS

Plazos y ámbito de entrega

Recepción del pedido

Anulación del pedido

Derecho de desistimiento

Garantías Generales

➤ **PLAZOS Y ÁMBITO DE ENTREGA.**

Plazos de entrega. Variarán según productos, medidas y provincia de entrega. Si deseas conocerlos, te lo confirmarán al realizar el pedido. Los plazos de entrega están indicados en días laborables (de Lunes a Viernes) y comenzarán a contar desde la confirmación del pago o, en el caso de los pedidos financiados, la aceptación definitiva por parte de la financiera. Si no realizas el pago en el momento de la formalización del pedido, el plazo de entrega puede variar, salvo que desees que la mercancía se te entregue más tarde de la fecha prevista. La conformidad de tu pedido implica, asimismo, la aceptación de los plazos de entrega que se determinan para cada producto. Si un pedido contiene artículos con diferentes plazos de entrega, prevalecerá el más largo de ellos. Si deseas recibir los productos más urgentes sin esperar, te recomendamos que lo hagas en dos o más pedidos.

En ocasiones, por causas imprevistas, el plazo puede sufrir retrasos sobre la fecha de entrega. En estos casos, tiendaphoton.com te informará de la demora, y podrás anular el pedido mediante la comunicación por correo electrónico a atencionalcliente@tiendaphoton.com de dicha intención, procediéndose a la devolución del importe en el plazo máximo de 14 días naturales (Ley 3/2014), desde la comunicación. Si no comunicas, de forma inequívoca, tu intención de anular el pedido, entendemos que aceptas la nueva fecha prevista para la entrega. El incumplimiento en la entrega no se considerará tal si ha sido retrasado por voluntad propia o si no se te ha podido localizar mediante los datos de contacto que nos has facilitado.

Entrega en 24/48 horas: Todos nuestros envíos, son entregados entre 24 y 48 horas, exceptuando, los productos en que se indique otro plazo en su ficha técnica. Además, será requisito indispensable que la compra se haya finalizado antes de las 12:00 a.m y el

método de pago, sea distinto a Transferencia Bancaria, ya que este medio de pago, requiere la recepción del ingreso en nuestra cuenta bancaria.

Si retrasas la entrega durante varios días, independientemente de los artículos que hayas comprado o la forma de pago, se podrían cobrar gastos de almacenaje.

Pedidos retenidos: En los pedidos retenidos sin indicar fecha de entrega, deberás avisar cuando desees recibir la mercancía. En ese momento se te asignará un nuevo plazo de entrega, ya que, al recibir tu comunicación, se inicia el proceso de fabricación y, dependiendo de la fecha del año, podrá ser superior o inferior al plazo que se te indicó al realizar el pedido. Si la mercancía ha salido de nuestros almacenes y nos comunicas que desees retenerla, tendrás que soportar los gastos de transporte ocasionados.

La mercancía sólo se podrá retener en nuestros almacenes un máximo de 4 semanas desde la fecha habitual de entrega. Una vez transcurrido este plazo, el almacenaje de dicha mercancía tendrá un coste adicional del 10% mensual del valor del pedido.

Si no has retenido tu pedido y demoras por voluntad propia la entrega más de 5 días una vez recibida la notificación de aviso por la agencia logística, todos los gastos ocasionados por el reporte de la mercancía a nuestras dependencias irían a tu cargo, al igual que el posterior reenvío de la misma.

Así mismo, si la persona encargada de la recepción de la mercancía no está en el domicilio de entrega en la fecha y franja horaria acordada con la agencia de transporte, los gastos ocasionados por la devolución de la mercancía y su posterior entrega irán a tu cargo.

Algunas agencias de transporte no realizan entregas en determinadas zonas, consideradas de riesgo. Si el domicilio indicado en tu pedido está dentro de una de esas zonas, te ofrecerán la opción de recogerlo en la central de la agencia logística.

Ámbito de entrega: Todos los productos contenidos en la web de tiendaphton.com, se podrán entregar en España peninsular. Para territorios extra peninsulares, podrás consultar la disponibilidad de servicio en tu localidad, introduciendo tu código postal en el apartado que a tal fin encontrarás en la página de finalizar compra, o preguntarlo en la oficina Photon.

El precio de los productos incluye impuestos. En Baleares y Canarias, puede haber portes para ciertos productos, que serán indicados en el carrito de compra, antes de su contratación. Así mismo, en la Península determinados artículos pueden tener portes adicionales. En todo caso, este posible incremento te aparecerá en el carrito a la hora de realizar el pedido.

Debido a que nuestros proveedores paran gran parte de la producción en el mes de agosto por las vacaciones, es posible que no se disponga de stock en todos los artículos. Por ello puede modificarse el plazo de entrega que hay estipulado en nuestra web. En caso de alguna rotura de stock, nuestro departamento de posventa se pondrá en contacto contigo.

[Volver al Inicio](#)

➤ RECEPCIÓN DEL PEDIDO

La AGENCIA DE MENSAJERÍA, efectuará los envíos de lunes a viernes en horario de mañana o de tarde (dependiendo de la ruta de reparto establecida para tu población). En aquellas poblaciones en las que no esté establecida una ruta diaria de reparto, la entrega puede demorarse de 3 a 5 días adicionales.

En todos los casos, la dirección de entrega será la que el comprador nos ha facilitado en el momento de tramitar el pedido, independientemente de la que pudiese figurar en la plataforma desde la que hubiese efectuado el pago. La posterior modificación de la dirección de entrega, solo podrá efectuarse si la mercancía adquirida aún no ha salido de nuestros centros logísticos, para lo cual deberás contactar con nosotros.

En los pedidos remitidos por AGENCIAS DE MENSAJERÍA, no te avisarán antes de realizar la entrega. Si no te encuentras en casa en el momento de recibir la mercancía, se te informará para acordar una nueva entrega.

NO prestamos servicio de retirada de productos antiguos.

Te recomendamos que, en caso de desacuerdo con la agencia de mensajería, es importante que lo pongas por escrito en el albarán de entrega y también te pongas en contacto con nosotros para que te ayudemos en la gestión.

En el momento de la entrega, revisa la mercancía ante los transportistas y comprueba que es exactamente lo que pediste. También deberás verificar que la mercancía no está dañada, pues la subida a domicilio e instalación de la mercancía es responsabilidad del cliente y no se aceptarán devoluciones por daños ocasionados por el transporte no especificados en el albarán de entrega. Si detectas desperfectos en el embalaje o producto indícalo en el albarán y firmarlo. Es importante que, si es posible, fotografíes el paquete para poder documentarlo en el caso de que, al desempaquetarlo en tu domicilio, el material esté dañado. Deberás comunicarlo a tiendaphoton.com en las siguientes 24/48 horas, a través del correo atencionalcliente@tiendaphoton.com.

Subida a domicilio e instalación: Este servicio es válido, solo para los artículos que pertenecen a la línea de descanso, como son bases de descanso Photon (colchones), o kit de descanso Photon (el kit incluye colchón, edredón y almohada). Este servicio, lo puede

contratar de manera opcional, en la página de finalizar compra. Dicha subida a domicilio no incluye la instalación de los artículos adquiridos. El importe de estos servicios se especificará en el proceso de compra y, su contratación, puede significar ligeras demoras en el plazo de entrega, en función de la disponibilidad de la agencia de transportes. Si no contratas desde un principio este servicio y deseas hacerlo, deberás solicitarlo antes de que la mercancía haya salido de nuestros almacenes. Para ello tienes que contactar con nuestro servicio de gestión, y ellos te informarán del coste de la contratación.

La agencia de transporte NO está autorizada a desembalar los colchones. El resto de la mercancía se instalará sin desembalar. Si solicitas la retirada del embalaje de otros productos, se indicará en el albarán de entrega y deberás tener en cuenta que no se aceptarán devoluciones de dicha mercancía.

Si, finalmente, no fuese posible la entrega de todo o parte del material, por razones ajenas a tiendaphoton.com, a la devolución de la mercancía no entregada se le aplicarán los mismos costos de transporte que figuran en estas Condiciones Generales para la anulación o el desistimiento, aunque no se considerará como tal. En el supuesto de que los artículos no entregados hubiesen sido fabricados sobre pedido y siguiendo las especificaciones del comprador, a los costes de transporte indicados, se le añadiría la depreciación del producto en un 30 %.

Seguro de la mercancía. Los pedidos viajan cubiertos con un seguro por el 100% del valor de la mercancía. En caso de que tu envío presente desperfectos debidos al transporte, deberás indicar las anomalías en el albarán del transportista, firmarlo y, si le es posible, fotografiarlo. No se admitirán reclamaciones por este concepto que no se hayan hecho constar a la entrega. Recuerda, no tirar nunca el embalaje de los productos hasta comprobar que se encuentran en perfecto estado y verificar que todos los productos coinciden con los que pediste.

[Volver al Inicio](#)

➤ ANULACIÓN DEL PEDIDO

Antes del plazo previsto para la entrega de la mercancía, podrás anular el pedido mediante la comunicación por correo electrónico de tu intención de anularlo. Recibirás el importe abonado, excepto los gastos de transporte que se hayan podido ocasionar, en el plazo máximo de 14 días naturales desde la comunicación. (Ley 3/2014).

En el supuesto de que los artículos que se quieren anular, hubiesen sido fabricados, o en proceso de fabricación, sobre pedido y siguiendo las especificaciones del comprador, a los costes de transporte indicados, se le añadiría la depreciación del producto en un 30 %, para facilitar su posterior liquidación.

Si la mercancía ya la tiene la agencia de transporte, está en expedición o lista para ser repartida, se podrá anular el pedido, pero tendrás que soportar los gastos de transporte ocasionados más el 30% mencionado anteriormente. Si los gastos de transporte fueran pagados por Photon, el cliente debe devolver esta cantidad. Te recomendamos que, ante estas situaciones, te pongas en contacto con nuestro departamento de atención al cliente por el correo atencionalcliente@tiendaphoton.com y te facilitarán toda la información pertinente.

Estos gastos de transporte variarán en función del tipo de mercancía del pedido y se te comunicarán en el correo que recibirás solicitándote la confirmación a la anulación.

[Volver al Inicio](#)

➤ DERECHO DE DESISTIMIENTO

Como estipula el Real Decreto Legislativo 1/2007 en su artículo 102, te informamos que dispondrás de 14 días naturales desde la recepción del pedido para desistir del mismo.

Asimismo, según se contempla en el citado Real Decreto, en su artículo 106, podrás utilizar el modelo de, o bien comunicarlo mediante cualquier forma inequívoca. Si deseas hacerlo por correo electrónico, podrás remitirlo a atencionalcliente@tiendaphoton.com.

Para hacer uso del derecho de desistimiento, en aquellos artículos sujetos al mismo, deberán devolverse en su embalaje original y sin usar. En el caso de que el comprador haya manipulado, taladrado o deformado algún componente del material entregado, perderá su derecho de desistimiento. (RDLGDCU 1/2007, Art 97 1l)

En todos los casos, según consta en el Art 108 1. (RDLGDCU 1/2007), deberás hacerte cargo de los gastos de devolución. Si deseas que nos encargemos de la retirada de la mercancía, deberás indicarlo cuando nos comuniqués tu deseo de desistir de la compra y abonar el importe íntegro que figura para las devoluciones.

Para garantizar una correcta gestión que te exima de responsabilidad, sea cual fuese el medio que elijas para la devolución, te rogamos que sigas estos pasos:

Si el artículo está embalado como lo recibiste:

1. Haz fotos del paquete por los cuatro lados (Asegúrate de que haya la suficiente luz, para realizar las fotografías con la máxima calidad).
2. Envíanos las imágenes a atencionalcliente@tiendaphoton.com

Si el artículo está desembalado:

1. Haz fotos por los cuatro lados (Asegúrate de que haya la suficiente luz, para realizar las fotografías con la máxima calidad)
2. Si el producto tiene algún defecto, asegúrate que en las fotografías se vea bien esa zona.
3. Debes embalar el artículo, el transportista solo se encargará de recogerlo, y reforzará el embalaje en casos necesarios. (Si nos has encargado la retirada).
4. Si lo envías por tus propios medios, debes embalar bien el artículo, una vez embalado, haz fotos por los cuatro costados. Será tu responsabilidad, y la de tus medios de envío, las condiciones en las que lo recibamos.
5. Envíanos las imágenes a atencionalcliente@tiendaphoton.com

Esto evitará que, si la mercancía sufre daños en el transporte, la agencia logística que lo haya efectuado, pueda evadir su responsabilidad.

Ten en cuenta que, si envías los artículos por tu cuenta, no se recepcionarán si la agencia logística por la que los remitas, no permite que comprobemos su estado antes de aceptar la entrega y, una vez verificado, están en óptimas condiciones. Si pretenden obtener confirmación de la entrega sin que podamos abrir lo recibido, el envío será rechazado. En el caso en que decidas enviar el material por tus medios, deberás contactar con nuestro departamento de Pedidos, para que te proporcionen la dirección a la que habrás de remitirlo.

El costo de la retirada, según la tipología del producto y destino, puede variar mucho, por lo que esta información se la dará el Departamento de Pedidos.

Para el resto de productos susceptibles de desistimiento (los pedidos a medida) debido a la variedad de los mismos, te informaremos del coste de la devolución cuando nos comuniquemos tu intención de desistir.

Si la devolución implica un cambio por otros artículos y éstos tienen portes al añadirlos al carrito de compra, deberás pagar dichos gastos de envío.

El abono de cualquier devolución se hará efectivo a través del mismo método utilizado para el pago. En caso de que el pedido se haya pagado contra-reembolso, la devolución se llevará a cabo mediante transferencia bancaria a la cuenta que nos facilites, que deberá ser de tu titularidad. El plazo máximo para la recepción del abono es de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos sea comunicada, de la forma indicada anteriormente, la intención de desistir de la compra y siempre que la mercancía nos haya sido devuelta o retirada por nuestra empresa logística, en el supuesto de que hayas elegido esta opción

para efectuar la devolución, y comprobado que el estado de la misma no presenta desperfectos. Si por causas ajenas a nuestra empresa, no se pudiese retirar la mercancía en tu domicilio antes de que se cumpla el plazo para el reintegro del importe, no se procederá al abono en tanto la misma no se recepcione en nuestros almacenes.

En algunos casos, el plazo para disponer de su dinero en su medio de pago, varía dependiendo de la plataforma, ya no queda de nuestra parte, son las políticas de devolución de cada una, como son PayPal, Stripe (para pagos con tarjetas) y pago a través de financiación instantánea.

Por cuestión de higiene, los colchones, almohadas, edredones, fibras, etc , no admitirán cambio o devolución una vez retirado su embalaje original (Art 103.e RDLGDCU 1/2007). Si el producto presenta algún defecto de fabricación, se realizará el cambio o la reparación, pero no se admitirá la devolución. (Art 119 RDLGDCU 1/2007).

El derecho de desistimiento **NO SERÁ APLICABLE** a los contratos que se refieran a:

El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

[Volver al Inicio](#)

➤ **GARANTÍAS GENERALES**

Todos nuestros productos están garantizados en el ámbito nacional, frente a defectos de fabricación durante 2 años (Art. 123 RDLGDCU 1/2007), excepto en aquellos productos que se indique otro plazo ampliado, o que el comprador no tenga la consideración de “consumidor y de usuario” (Art 3 RDLGDCU 1/2007), en cuyo caso la garantía será de SEIS meses.

En cualquier caso, la fecha de inicio de la garantía es la que figura en la factura de compra. Si deseas la factura en papel, deberás indicarlo en el momento de realizar el pedido. Nuestra garantía incluye los costes de portes de entrega (no de recogida), mano de obra y reparación o cambio del artículo defectuoso.

La garantía de los productos adquiridos será tu factura de compra.

Debes tener en cuenta que, si el artículo sujeto a garantía, ha sido trasladado a un domicilio diferente al que fue entregado por nuestros medios, será responsabilidad exclusiva del comprador que dicho desplazamiento no haya afectado al estado del bien objeto de la posible reclamación. Sólo se prestará el servicio de garantía dentro del territorio nacional, excluyendo las poblaciones donde tiendaphoton.com no efectúa envíos.

Asimismo, si un artículo ha sido instalado por el comprador y, posteriormente surgiese algún defecto imputable a esa manipulación, no sería de aplicación las condiciones de la garantía.

En caso de incidencia con cualquier artículo, el producto se recogerá para su reparación y posterior envío, del mismo domicilio en que haya sido entregado la primera vez. No se facilitará producto de sustitución o de cortesía. Esta no será causa para admitir la devolución del producto.

[Volver al Inicio](#)