

1. Política de devoluciones

Nuestra política de devoluciones se rige por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como por la Ley 7/1996 Ordenación del Comercio Minorista, modificada por la Ley 47/2002 para adaptarla a la Directiva Europea 97/7/CE.

En este marco, los clientes de **Olverg .com** cuentan con **un plazo de 14 días** para ejercer su derecho de desistimiento realizando una declaración inequívoca en la que se señale su decisión de anular sus compras.

EN CASO DE QUE LOS ARTICULOS HAYAN SIDO INSTALADOS ,GOLPEADOS O DAÑADOS EN SU MANIPULACION O INSTALACION, NO SE PROCEDERA A SU DEVOLUCION

2. ¿Cómo realizar una devolución?

En aras de ofrecer la mejor experiencia de usuario, la vía habitual para las devoluciones en **Olverg** es también la vía online en **Olverg.com**.

Para poder realizar una devolución, por favor, acceda al **apartado de devoluciones** de la tienda. Aquí podría buscar los pedidos y seleccionar aquellos productos que desea devolver.

Una vez solicitada la devolución en la web, debe preparar el paquete en las mismas condiciones y con el embalaje recibido en la entrega. Tras recibir nuestra confirmación, el paquete será recogido de un plazo aproximado de 48/72 por un mensajero que irá a recogerlo a la misma dirección indicada en el pedido.

En un máximo de 7 días hábiles desde la recepción correcta en nuestro almacén, se efectuará el reembolso utilizando el mismo medio de pago que se haya utilizado en el pedido original.

Debe tener en cuenta que, si es una tarjeta de crédito/débito el reembolso, dependiendo del banco concreto utilizado, puede tardar hasta 30 días en ser efectivo.

El cliente asume los gastos de envío por devolución que dependerán del peso y volumen. Si el paquete entra en una caja de zapatos y no pesa más de 2 kilos serán 10€ los que se deducirán directamente del reembolso.

EXCEPCIONES: Si el paquete supera en peso o volumen los 2 kilos, los gastos de devolución que se deducirán del reembolso, tal como marca la ley, varían según los costes marcados por la mensajería, independientemente de que en la compra se hayan aplicado gastos de envío gratis.

Por favor, tenga esto muy en cuenta.

Finalizado el reembolso por nuestra parte, recibirá un correo electrónico con la confirmación

de esta y con enlace para que pueda descargar la factura del abono.

3. ¿Hay productos que NO se pueden devolver?

En base a la ley vigente citada al comienzo de esta página, **NO** se aceptan las siguientes devoluciones:

1. **Artículos que no sean aptos para su reventa.** Se deben devolver en las mismas condiciones en las que hayan sido recibidos, con su envoltorio original individual y todas sus etiquetas, en perfecto estado. No se aceptan artículos usados.
2. **Artículos identificados con el sello de Encargo:** Artesanales, hechos por encargo exclusivamente para el cliente.
3. **Artículos de importación pedidos por encargo.**
4. **Artículos que para su uso están en contacto con el cuerpo:** En este tipo de artículos, por motivos de higiene, no se acepta su devolución ni cambio. Ejemplos: medias, ropa interior... Solamente se aceptará la devolución en caso de que sólo se abran y se devuelvan en su envoltorio original con todas las etiquetas intactas.

4. Cancelaciones de pedidos

Los pedidos se pueden cancelar en cualquier momento mientras que no hayan entrado en fase de preparación o envío. Si el pedido tiene uno o varios artículos por ENCARGO, no admite cancelación ni devolución, salvo que la cancelación se comunique en las primeras 24h desde la fecha inicial del pedido.

El pedido se puede cancelar en caso de retraso en la fecha de entrega, siendo esta distinta de la facilitada en el propio artículo en el momento de la compra.

Olverg se reserva el derecho de cancelación de un pedido en caso de:

1. **Fallo de sistema:** si se producen errores en el pedido por errores en el sistema se considera un caso de fuerza mayor en el cual nos reservamos el derecho a cancelar el pedido para garantizar el mejor servicio al cliente.
2. **Error de stock:** en ocasiones, aunque no es habitual, puede haber un lapsus de sincronización y actualización de stock por concurrir dos o más compras simultáneas sobre la misma unidad. Esto puede pasar en artículos con ofertas agresivas y alta demanda. En este caso no podemos garantizar las fechas de entrega del producto y nos reservamos el derecho a informarle, cancelar el pedido y devolver el importe de inmediato.