

NUESTRA GARANTÍA CONTIGO

Nuestra empresa quiere ofrecerles a nuestros clientes una satisfacción incondicional. Para qué estés satisfecho al 100% puedes devolver las compras realizadas en entrenagalicia.com en un plazo de 15 días desde la recepción del producto. Nuestra empresa aplica normas especiales de devolución para los productos personalizados, las cuales detallamos en este apartado.

.

CANCELACIÓN DE UN PEDIDO

Únicamente puedes cancelar un pedido si este todavía no ha sido procesado y facturado.

Para anular un pedido solo tienes que comunicárnoslo por

email: contacto@entrenagalicia.com facilitándonos el número de pedido que deseas cancelar.

Si seleccionaste la forma de pago contra reembolso agradecemos a nuestros clientes que nos comuniquen con antelación que no desean el pedido para evitar gastos innecesarios, rogamos no esperen a que el pedido salga de nuestras tiendas para comunicarnos que no desean el pedido.

Si seleccionaste como forma de pago transferencia bancaria o ingreso en cuenta, debes facilitarnos también tus datos bancarios (número de cuenta) para que podamos devolverle su dinero. Esta gestión será únicamente posible por escrito email: contacto@entrenagalicia.com

DEVOLUCIÓN DE UN PEDIDO

Desde nuestra empresa queremos que siempre nos asocies a Calidad y Servicios. Que continúes comprando en nuestra tienda porque te sientes seguro, atendido y cómodo haciéndolo.

Así que desde entrenagalicia es importante ofrecerle a los clientes una política de devoluciones correctas y que al final disfrutes con tu compra.

Recuerda que tienes 15 días desde el día que se le entrega el producto para iniciar la devolución. Ponte en contacto con nosotros y gestionaremos el retorno con nuestra empresa de Mensajería y el proceso será más ágil y cómodo para ti.

En cualquiera de los casos, el producto debe siempre retornar en perfectas condiciones, con el embalaje original del producto y con todas sus etiquetas en perfecto estado para que podamos aceptar dicha devolución.

Deberás conservar el albarán de entrega o factura que irán adjuntos a los pedidos realizados en nuestra tienda online. Nuestra empresa mediante el departamento encargado de devoluciones revisará todos los productos que se tengan que abonar o devolver a los clientes para revisar que las etiquetas están correctamente de fábrica, que no ha tenido uso antes de la devolución y que todo está en perfecto estado. Insistimos en entrenagalicia no se hará cargo de ninguna devolución sobre productos manipulados por el cliente a no ser que sean por defectos de fábricas.

.

DEVOLUCIÓN GRATIS POR CAMBIO DE TALLA

Las tallas ya no serán un problema, recogemos y te enviamos la nueva talla ¡Gratis!, si el pedido supera los 89,95€. Para pedidos inferiores el coste de la devolución y del nuevo envío será de 7€.

Es importante ofrecerles a nuestros clientes una seguridad y comodidad practicando este deporte para que todos los productos que has comprado sean de tu talla y se ajusten perfectamente a la persona.

Desde entrenagalicia ofrecemos la garantía de asumir los gastos de envíos 100% para 1 cambio de talla por compra, ofrecemos el servicio de recogida como de un nuevo envío, siempre que el pedido realizado supere los 89,95€ de importe mínimo.

Para los pedidos inferiores a los 89,95€ también ponemos a disposición de nuestros clientes un precio bastante económico para poder gestionar la devolución de su talla. Gestionaremos la recogida y un nuevo

envió por 7€ siempre a través de nuestra empresa de mensajería.

Es importante que te siempre te pongas en contacto con nuestra empresa antes de iniciar cualquier proceso de devolución. Nuestro departamento encargado te indicará los pasos necesarios a seguir e informaremos a la empresa de mensajería que recojan el producto a reemplazar.

Nuestro Servicio Atención al Cliente teléfono: 600 540 387 o email: contacto@entrenagalicia.com

No se gestionará ninguna devolución ni envío hasta que nuestro departamento revise que el estado del embalaje, etiquetas y productos estén en perfecto estado para su venta.

Nota: Los productos personalizados no se aceptan devoluciones, excepto por defectos de fábrica.

Promoción válida para península

.

COMO RECIBO EL DINERO DE MI DEVOLUCIÓN

En cuanto nuestro departamento encargado de devoluciones revise que todos los productos a devolver se encuentran en perfecto estado y con todos sus embalajes originales, etiquetas y todo como de fábrica, le abonaremos el dinero. El proceso puede retrasarse un máximo de 7 días aunque normalmente el tiempo de devolución del importe es inmediato.

El proceso de devoluciones de los importes se realizará mediante un ingreso en cuenta de Paypal o Transferencia Bancaria.

Paypal: Para recibir el dinero de tu devolución en tu cuenta de paypal debes facilitarnos la cuenta que dispones en paypal

Transferencia Bancaria: Para recibir el dinero de tu devolución en tu cuenta bancaria necesitaremos los siguientes datos.

Titular de la cuenta: El titular de la cuenta debe coincidir con la persona que realizó el pedido o la que sale en la factura.

Número de Cuenta: Número de cuenta completo indicándonos la Entidad, Oficina, DC, Número de Cuenta. Por motivos de seguridad, es necesario que coincidan para que podamos realizar la transferencia correctamente.

Una vez realizado dicho abono a nuestros clientes desde nuestro Servicio de Atención al Cliente notificaremos por email que se ha procedido a la devolución del importe.

Nota: En las devoluciones del dinero que sean por causas ajenas a entrenagalicia se descontarán los gastos de envíos del paquete y reembolso (si se realizó el pago del pedido mediante contra reembolso) si el error es por nuestra parte abonaremos 100% de tu dinero.

.

DEVOLUCIÓN DEFECTO FABRICA:

En caso de que el defecto de un producto sea problema de fabricación nuestra empresa entrenagalicia se compromete con cada uno de nuestros clientes a gestionar con la marca de forma directa su devolución.

El cliente debe remitir el producto a la dirección de nuestras tiendas corriendo el con los costes del envíos. En caso de que la marca aceptara dicha devolución, nuestra empresa se hará cargo del nuevo envío a la dirección que el cliente nos indique.

Para que se pueda considerar un defecto de fábrica nunca debe superar el periodo de un mes en el caso de textil y guantes de porteros. El periodo que los fabricantes con los que trabajamos para las botas de fútbol no pueden superar los dos meses.

Contacta con Atención al Cliente: **600 540 387** o email: CONTACTO@entrenagalicia.com

DEVOLUCIÓN PRODUCTOS PERSONALIZADOS

Los productos personalizados son exclusivos de cada cliente, no podemos aceptar devoluciones ya que no es posible ponerlos de nuevo a la venta, excepto en caso por defectos de fabricación. Si un producto personalizado cumple con las garantías que ofrecemos para posibles defectos de fabricación póngase en

contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente para indicarle el proceso para la devolución en el teléfono 600 540 387 o envíanos un email a contacto@entrenagalicia .com

.

EL ARTÍCULO QUE HE RECIBIDO HA SUFRIDO DAÑOS DURANTE EL TRANSPORTE

Cuando recibas tu paquete, asegúrate de que el producto no haya sufrido daños durante el transporte. El bulto recibido debe estar externamente en perfecto estado. En caso contrario, anota esta incidencia en el albarán del repartidor, rechaza el envío y notifícanoslo por escrito a nuestra empresa en las siguientes 24 horas. **Nota:** En este caso nuestra empresa se hará cargo de los gastos de envíos de un nuevo producto al cliente.

Debes comunicarnos cualquier rotura o desperfecto que pueda haber sido ocasionado con el transporte poniéndote en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, bien por teléfono: 600 540 387 o bien por escrito al email: contacto@entrenagalicia.com puesto que debemos estar informado de que habido una incidencia en el plazo estipulado, no superior a 24 horas desde haber recibido dicho paquete.

.

EL ARTÍCULO RECIBIDO NO ME SATISFACE Y HE DECIDIDO DEVOLVERLO

Deportesmena tiene un plazo de 15 días hábiles desde la recepción de tu pedido para devolverlo. Es fundamental que te pongas en contacto con nosotros bien por teléfono: 600 540 387 o a través de nuestro email: contacto@entrenagalicia .com para que podamos gestionar tu devolución. Si el producto esta personalizado no se aceptaran devoluciones.

Puedes solicitar el reembolso o cambiarlo por otro producto. En ambos casos el cliente deberá asumir los 9€ de gastos de envíos (Ida – Vuelta) y si decide cambiar el producto por otro modelo diferente el cliente debe abonar la diferencia que exista.

.

MISBOTASDEFUTBOL SE EQUIVOCA AL ENVIARTE EL PRODUCTO O NO CORRESPONDE CON LA TALLA PEDIDA

Recogeremos el producto erróneo en el domicilio indicado por el cliente y le enviaremos un nuevo producto correcto, asumiendo por nuestra parte todos los gastos que puedan ocasionar ofrecerles a nuestros clientes el producto adecuado.

.

TE EQUIVOCASTE DE TALLA.

Misbotasdefutbol tiene un plazo de 15 días desde la recepción de tu pedido para devolverlo por la talla adecuada. Igual que en la ocasión anterior, es fundamental que te pongas en contacto con nosotros bien por teléfono: 600 540 387 o a través de nuestro email: contacto@entrenagalicia.com para que podamos gestionar tu devolución. Si el producto esta personalizado no se aceptara devolución.

El cliente deberá asumir los 7€ de gastos de envíos (Ida – Vuelta).

.

PROCEDIMIENTO DE ENVÍOS EN CASO DE DEVOLUCIÓN

En el caso que nuestro departamento de devoluciones nos indique que cumples con los requisitos de plazos y formas antes explicadas para las devoluciones de los productos pedidos en nuestras tiendas, debes seguir los siguientes pasos:

Primero debes contactar con nuestro servicio de Atención al Cliente a través de nuestro email: contacto@entrenagalicia .com para comunicarnos tu decisión de devolver el producto y solicitar un número de devolución.

Debes seguir las instrucciones para el envío de la devolución tal y como te indiquen desde nuestro

departamento de Atención al Cliente.

Si nuestra empresa tiene que realizar el reembolso del dinero por estar el producto agotado o porque nuestro cliente desee el abono del dinero el plazo para la gestión es de 7 días hábiles descontando gastos de envíos y devolución siempre que el error no sea por parte de entrenagalicia.com

.

REQUISITOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE UN PEDIDO

Para poder realizar la devolución de un pedido asegúrate antes de que cumplas todos los requisitos exigidos por nuestra empresa.

- Estas dentro del plazo establecido: Un máximo de quince días hábiles desde la recepción del pedido.
- Has contactado con nuestro departamento de Atención al Cliente y dispones de un número de devolución.
- Los artículos deben ir en sus embalajes originales de fabrica
- El artículo debe estar en perfecto estado sin uso, excepto los productos por defectos de fabricación.
- El producto debe devolverse con todas sus etiquetas originales de fábrica.
- El artículo a devolver debe enviarse con el formulario original de devolución correctamente cumplimentado (con su número correspondiente de devolución)

Para cualquier duda acerca del correcto envío de los productos a nuestra tienda, no dudes en ponerte en contacto con el departamento de Atención al Cliente, donde estaremos encantados de atenderle.

Excepciones

La devolución de artículos por los siguientes motivos no será en ningún momento posible.

- Los productos personalizados no se aceptan devoluciones, excepto que el motivo sea por defecto de fábrica.
- Los productos que no tengan sus embalajes originales, etiquetas, cajas etc. de fabrica
- Productos que superen el plazo de 15 días hábiles que entrenagalicia da a todos sus clientes para las devoluciones.

.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

Si has realizado la compra de un producto en nuestra tienda, obtendrás total garantías de que vas a recibir un producto original y de excelente calidad.

Todos los productos ofertados por nuestra empresa entrenagalicia a través de nuestra página web www.entrenagalicia.com son de primeras marcas y de la mejor calidad. Los productos vienen todos con el precinto que los fabricantes o proveedores incorporan a sus productos desde fábrica. Son precintados por cada uno de los proveedores y fabricantes, salvo que bajo indicación expresa, nuestra empresa tendrá en todo momento informado a nuestros clientes de que el producto ofertado en nuestra tienda online ha sido sometido a un control rutinario para mantenerlo informado.

Desde nuestra empresa queremos ofrecer total garantía de que los productos ofertados son totalmente originales y de la calidad que ofrecen las respectivas marcas de fabricación de artículos para el futbol. Nuestros clientes tienen una garantía total del producto si presenta cualquier defecto o anomalía de fabricación por los proveedores que deberás comunicarnos en un plazo no superior a 15 días donde nuestra empresa entrenagalicia se hará cargo de todos los gastos ocasionados y le enviarian un producto de las mismas características totalmente nuevo.

Desde aquí queremos comunicarle a todos nuestros clientes que nuestra empresa tiene el respaldo de calidad y garantías de todas las marcas que trabajamos en nuestra tienda online. Si por cualquier defecto de fabricación o utilización de los productos puedan ocasionarle a nuestros clientes cualquier molestia el fabricante se hará responsable de la devolución. entrenagalicia realizara todas las gestiones necesarias para ofrecerles a nuestros clientes el máximo de facilidades para que el fabricante pueda hacer de forma

efectiva la garantía que ofrece en este caso con sus clientes como es nuestra empresa.

Para poder llevar a cabo estas garantías deben presentar:

- Factura de compra de entrenagalicia.com
- entrenagalicia lleva un control de todos los productos adquiridos en las diferentes marcas y para llevar a cabo esta gestión el número de producto, fecha de fabricación y referencias deben coincidir con el producto adquirido en las diferentes marcas.
- Nuestra garantía da comienzo el mismo día que nuestros clientes reciben los pedidos en sus domicilios.