

# Política De Envíos, Cancelaciones y Devoluciones

## Realización del pedido.

Para realizar un pedido podría ser necesario conectarse a frikilandia.eu, y registrarse como usuario/a, cumplimentando el formulario electrónico que en cada momento aparezca en la tienda y siguiendo las instrucciones indicadas en el mismo. Tras el registro, y para proceder a la compra de productos, deberás añadir el producto que deseas adquirir a la cesta, según las indicaciones recogidas en pantalla, cumplimentando a estos efectos el formulario de pedido suministrado y validando el mismo.

Los precios y ofertas presentados en el sitio web son válidos única y exclusivamente para pedidos online realizados en frikilandia.eu, y tienen el IVA incluido.

La validación del pedido por parte del cliente supone expresamente el conocimiento y aceptación de estas condiciones generales de contratación como parte de la constitución contractual. Salvo prueba en contrario, los datos registrados por frikilandia.eu constituyen la prueba del conjunto de transacciones realizadas entre frikilandia.eu y sus clientes. frikilandia.eu archivará el documento electrónico en que se formalice el contrato, siendo éste accesible tras solicitud en nuestra dirección shop@frikilandia.eu.

Una vez efectuada la compra y en el plazo más breve posible, siempre antes de que transcurran 24 horas desde la ejecución de la compra, el Servicio de Atención al Cliente de frikilandia.eu te remitirá por e-mail un comprobante de la transacción. En caso de desacuerdo con los datos consignados en dicha confirmación, podrá ser solicitada la modificación de tales datos o la anulación completa de la compra/contrato.

## Disponibilidad de los productos

La selección de productos ofrecidos en frikilandia.eu, es válida en tanto que los productos estén visibles en el sitio web, con los límites de stock disponibles. Al tratarse de comercio electrónico, el stock se actualiza online, por lo que podría suceder, eventualmente, que durante el proceso de compra se agote el stock, no pudiéndose, por tanto, en estos supuestos, continuar con la compraventa iniciada.

En el caso de que existiera alguna ruptura de stock o indisponibilidad puntual de un artículo frikilandia.eu se pondrá en contacto contigo para comunicártelo de inmediato y darte un nuevo plazo de entrega o, si no fuera posible servirte dicho producto, proceder a su anulación.

En cualquier caso, un retraso en la entrega respecto a los plazos indicados no dará derecho al cliente a exigir indemnización alguna.

## Envíos

Todos nuestros pedidos son procesados en las siguientes 24 horas tras la realización de la compra, sin incluir festivos, por lo que no será posible efectuar modificación y/o cancelación alguna posterior a la finalización de este período. Al realizar una compra en nuestra tienda, recibirás de forma automática la confirmación de tal compra con todos los detalles del pedido, incluyendolae información del envío, en la dirección de correo que empleaste para registrarte o – en caso de no haberte registrado– la que nos proporcionaste junto con el resto de datos del envío.

En caso de no haber recibido confirmación de la compra en dicha dirección de correo, asegúrate de revisar la bandeja de correo no deseado o spam. Si esto no soluciona tu problema,

sé tan amable de un correo a [shop@frikilandia.eu](mailto:shop@frikilandia.eu) para verificar que la información se encuentre correcta o, en su defecto, subsanar cualquier deficiencia o error.

Nuestros envíos tienen un coste en modo tarifa plana de 5€, independientemente del número de artículos adquiridos. A partir de 50€ de compra (sin incluir gastos de envío), el envío se realizará de forma gratuita.

## Tiempo de Entrega

Todos nuestros pedidos tienen un estimado de entrega de tres días para garantizar todos los procesos de compra, envíos y distribución. Contamos con un periodo de garantía de hasta 20 días en los que el pedido por ocasiones excepcionales (como la actual emergencia sanitaria) puede llegar a tardar.

## Datos de Envío - Confirmación de Pedido

El cliente es el responsable de indicar la dirección correcta para realizar el envío. Si al recibir la confirmación de compra observas que la información es incompleta y/o errónea, por favor contacta con nosotros dentro de un plazo de 24 horas tras la realización de la orden en la dirección [shop@frikilandia.eu](mailto:shop@frikilandia.eu), indicando el número de pedido confirmado y la nueva dirección/producto/talla/color. Si no se recibe respuesta y la dirección es incorrecta por fallo u omisión de datos y el paquete no es entregado, no nos haremos responsables de enviar uno nuevo sin costo o devolución económica alguna. Si recibimos pedidos de cambios de producto/color/talla del que ya se ha recibido confirmación, asumimos que es el cliente quien la ha solicitado. Por lo que no se realizarán reembolsos del costo de envío para la gestión de cambio.

## Procesamiento de Pedidos

Procesamos tu pedido lo más rápido posible para que puedas disfrutarlo cuanto antes. Al realizar tu compra recibimos los datos de contacto que nos has proporcionado: nombre y apellidos, dirección de envío, correo electrónico y teléfono de contacto. Si el campo de correo electrónico fue ingresado de modo erróneo o incompleto, puede que no recibas nuestra confirmación de compra, o que esta confirmación haya llegado a la bandeja de correo no deseado o spam; Si después de revisar la bandeja de spam, sigues sin encontrar la confirmación, no dudes en ponerte en contacto con nosotros en [shop@frikilandia.eu](mailto:shop@frikilandia.eu).

## Garantía de Recepción

Garantizamos que todas nuestras compras lleguen a destino; es por esto que nuestra política tiene una duración de 30 días. Si a los 30 días de la realización de la compra no has recibido tu pedido, ponte en contacto con nosotros en [shop@frikilandia.eu](mailto:shop@frikilandia.eu) para recibir el reembolso del total de la compra.

## Modificaciones

Debido a que proceso de compra tiene varias instancias de confirmación del producto y de los datos de compra, no debería existir algún error en los mismos. No obstante, en caso de que existiese alguna diferencia entre el producto o el color/talla/modelo que has elegido y el que te ha sido confirmado, podrás realizar el cambio durante el procesamiento del pedido.

Para ello, escríbenos a [shop@frikilandia.eu](mailto:shop@frikilandia.eu) en el plazo de 24 horas desde la realización de la compra.

## Cancelaciones

La compra en nuestra tienda, **Frikilandia.eu** garantiza la verificación de todos los puntos anteriores que pueden aparecer en el procesamiento de la compra. Garantizan la confirmación de nuestros términos, precios y características expuestas. Por lo que solo será posible efectuar una cancelación de tu pedido, siempre durante el tiempo de procesamiento, si se verifican pedidos duplicados por error y/o se manifieste y constate algún error de compra.

Otros motivos que puedan surgir serán evaluados y analizados por nosotros e informaremos en caso de proceder. Los pedidos ya despachados y en proceso de distribución no podrán ser cancelados, ya que se encuentran en tránsito. Ante cualquier consulta podrá hacernos llegar su solicitud con toda la información de compra y motivo a **shop@frikilandia.eu**.

## Imágenes de los Productos

Empleamos diversos proveedores, lo que nos permite disponer de variedad de modelos, colores y versiones de nuestros productos. Por lo que es posible que algunos de ellos no se correspondan necesariamente con las publicidades, fotos y vídeos que muestran nuestras redes sociales y el propio sitio web. Es por esto que se encuentran dentro de la categoría de imágenes reverenciales, aunque la mayoría de las imágenes han sido tomadas por nosotros, así que suelen corresponder exactamente con el producto, aunque puede haber excepciones en las que empleemos imágenes suministradas por nuestros proveedores u otros.

## Devoluciones

En caso de que desees realizar una gestión de cambio de talla o obtener un reembolso, los costos de devolución no se encuentran incluidos en el reembolso. El cliente será responsable de elegir el servicio de envío hasta las oficinas receptoras informadas al iniciar su reclamo.

Para ser elegible a la devolución de un pedido recibido por cambio o reembolso, el artículo debe encontrarse sin uso y en las mismas condiciones en las que fue recibido, así como seguir contenido en su embalaje original.

Para iniciar el proceso de devolución debe escribirnos a **shop@frikilandia.eu** con la información de su compra, motivo de la devolución y adjuntar fotografías que constaten el estado de su producto, en caso de que este haya sufrido daños. Una vez recibido el producto devuelto, en las siguientes 24 horas se realizará el nuevo envío solicitado o el reembolso, según fuera el caso.

Existen varios tipos de bienes que están exentos de ser devueltos. Productos perecederos tales como cómics, flores, periódicos o revistas no pueden ser devueltos.

Para completar tu devolución, requerimos un recibo o prueba de compra.

Hay algunas situaciones donde solo se pueden garantizar reembolsos parciales: (de ser aplicable)

\* Cualquier ítem que no se encuentre en su condición original, que esté dañado o le falten partes por razones ajenas a nosotros.

\* Cualquier ítem que sea devuelto más de 30 días después del envío (actualmente suspendido por el estado de emergencia sanitaria)

## Reembolso

Si iniciaste el proceso de devolución, confirmaremos el reembolso del total de tu pedido, en el plazo de 24 horas después de haber sido revisado dicho pedido. Sólo es aplicable el reembolso del costo de envío de regreso en caso de desperfectos de fabricación; para ello será necesario que nos envíes el comprobante de pago del envío de regreso.

Una vez confirmado el reembolso, recibirás un comprobante.

Consideraciones importantes: Los reembolsos se realizan de forma automática a la misma vía con la que efectuaste la compra del producto. Éstos suelen llegar de forma instantánea si el pago se realizó con Paypal.

En caso de pago con tarjetas (crédito o débito) podría llegar a tardar hasta 1 mes de calendario, debido al ciclo de facturación. En este caso te recomendamos contactar con tu entidad bancaria, enviarles el comprobante que te hemos facilitado y/o seguir sus instrucciones.

Artículos en oferta (donde aplique)

Solo los artículos a precio regular serán reembolsados, desafortunadamente los productos en oferta no pueden ser refundados.

Intercambios (donde aplique)

Solo reemplazamos artículos que estén defectuosos o dañados. Si necesitas cambiarlo por el mismo artículo, envíanos un correo electrónico a [shop@frikilandia.eu](mailto:shop@frikilandia.eu)

Si estás enviando un producto de valor mayor a 75 €, deberías considerar usar un servicio de envío rastreable o comprar seguro para el envío. Nosotros no garantizamos que recibiremos tu devolución.