

# Política de envíos y devoluciones

## 1. Envío y devoluciones

### 1.1. Gastos de envío

El importe de estos costes lo fija la empresa de transportes utilizada por Alas de Papel. Pueden ser visualizados en el momento de la tramitación del pago, justo antes de confirmar el pedido.

Destino	Costes
Península	3,99€
Baleares	5,50€
Canarias	11,30€
Ceuta, Melilla	5,50€

Envíos a Canarias: [Al seleccionar una dirección de Canarias en el carrito de compras, automáticamente se descuenta el IVA de los productos y se suma el IGIC correspondiente. De esta manera, el Comprador no paga ningún coste extra al recibir su pedido, solamente el coste de envío normal establecido más arriba.]

Envíos a Ceuta y Melilla: [Al seleccionar una dirección de Ceuta y Melilla en el carrito de compras, automáticamente se descuenta el IVA de los productos y se suma el IGIC correspondiente. De esta manera, el Comprador no paga ningún coste extra al recibir su pedido, solamente el coste de envío normal establecido más arriba.]

Envíos a la Unión Europea: [Al seleccionar una dirección de la Unión Europea en el carrito de compras, automáticamente se descuenta el IVA de los productos y se suma el IGIC correspondiente. De esta manera, el Comprador no paga ningún coste extra al recibir su pedido, solamente el coste de envío normal establecido más arriba.]

[Pesaje de los productos: Si existen dudas acerca del peso del pedido, puede ser consultado poniéndose en contacto con Alas de Papel mediante el [contacto en el Sitio Web](#).

### 1.2. Seguimiento del pedido

En Alas de Papel asignamos a cada pedido un **número de seguimiento** de forma que su pedido estará localizado en todo momento. Con una llamada a la empresa de mensajería, usted sabrá dónde está su pedido en ese instante. Puede [ponerse en contacto](#) y le facilitaremos dicho número de seguimiento.

### 1.3. Entrega

Una vez realizado pedido, el plazo de entrega es de entre 48 horas laborables en península hasta 7 días laborables en caso de Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla (excepto en periodos de promociones especiales, ver más abajo).

**ATENCIÓN: Con motivo del BLACK FRIDAY, es posible que los pedidos tarden un poco más en procesarse. Por favor, es necesario tener en cuenta que los pedidos realizados entre el 15/11 y el 30/11 pueden tener hasta 6 días laborables de proceso. Muchas gracias por tu comprensión.**

**Asimismo, se deberán tener en cuenta los días festivos locales, autonómicos y nacionales ya que al ser no laborables, los plazos aumentan 24 horas.**

1 de noviembre	Día de Todos los Santos
6 de diciembre	Día de la Constitución
8 de diciembre	Inmaculada Concepción
25 de diciembre	Navidad

En caso de no disponer de algún/os artículo/s de su pedido, Alas de Papel informará al Comprador del nuevo plazo de entrega, indicándole la posibilidad de reembolso de las cantidades pagadas por el/los artículo/s concreto/s, o de la sustitución por un bien de características similares de superior o misma calidad, a elección del Comprador.

En este último caso, el Comprador podrá ejercer los derechos de desistimiento y resolución en los términos aplicables al bien inicialmente comprado.

Los productos se enviarán acompañados del albarán de entrega. Con el fin de optimizar la entrega, Alas de Papel agradecerá al Comprador que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro del horario laboral habitual.

Alas de Papel sólo trabaja con **empresas de mensajería y transportes especializadas**, en caso de ausencia, el mensajero pasará una segunda vez para asegurarse de entregar el pedido en el plazo establecido. De no ser posible, el mismo se pondrá en contacto con el Comprador, a través del número de teléfono facilitado.

Una vez que su pedido ha salido de los almacenes de Alas de Papel, se encuentra en manos de la empresa de transporte que el Comprador haya elegido. Por lo tanto Alas de Papel no controla el pedido. Si tuviera cualquier duda o consulta y su paquete ya ha salido de nuestros almacenes, por favor contacte directamente a la empresa de transportes elegida.

El Comprador es responsable de la veracidad y corrección de sus datos de dirección aportados. En caso de que exista un error en la dirección (en todo o en parte) y se requiera un segundo envío, el Comprador se hará responsable del coste de envío en que pudiera incurrir.

## 1.4. Garantía y reclamaciones

Todos los productos ofertados son productos originales de la marca, con certificado de garantía de fábrica y en principio sin defecto alguno.

Ante cualquier defecto o falta de conformidad, el consumidor puede optar entre la reparación o sustitución del producto afectado, salvo que esto último fuese imposible o desproporcionado.

Cuenta para ello con un plazo de dos meses desde que tenga conocimiento de la no-conformidad. Alas de Papel responde de las faltas de conformidad que se manifiestan en un plazo de dos años desde la entrega. Se presume que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, transcurridos los seis meses será el consumidor el que tenga que demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega del bien.

## 1.5. Productos defectuosos o envíos erróneos

En caso de que el producto sea devuelto por falta de conformidad (productos defectuosos o envíos erróneos), el usuario tendrá derecho a optar bien por la devolución de la cantidad económica abonada o bien por la restitución del producto por otro de idénticas características. En dichos supuestos será Alas de Papel quién se hará cargo de los gastos de envío o devolución del producto.

No obstante,

- En caso de devolución por envío erróneo será necesario la entrega del producto con el embalaje en perfecto estado, que el producto y sus accesorios se encuentren en

perfecto estado, así como que se empaquete el producto de forma que no sea posible su deterioro durante el transporte, asumiendo éste los posibles daños durante el mismo.

Alas de Papel no admitirá la devolución del producto cuando el mismo esté desprecintado o presente signos evidentes de uso.

- En caso de producto defectuoso el usuario intentará hacer llegar el producto en las mejores condiciones.

La devolución del importe será realizada según la forma en la que el usuario hubiera abonado inicialmente la compra y siempre que se cumpla con los requisitos anteriormente indicados, pudiéndose abonar el importe mediante la entrega de un vale descuento canjeable en la propia tienda online, a elección del Comprador.

El plazo de la devolución será el establecido por la normativa vigente.

## 1.6. Atención al Cliente

Para cualquier tipo de consulta relacionada con nuestros productos o servicios, aportar sugerencias, etc. puede contactar con nosotros mediante **la dirección de correo electrónico [hola@avionesteledirigidos.com](mailto:hola@avionesteledirigidos.com)**.

Nuestro equipo le responderá a la mayor brevedad posible.

## 2. Derecho de desistimiento

Conforme a lo dispuesto en el artículo 103.e) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, no puede desistirse del suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega, lo cual significa que una vez se abra el producto, éste no podrá devolverse en el marco del desistimiento.

En caso de que no se haya desprecintado el producto o se trate de otros productos que no quepan en la excepción del artículo 103.e) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, existe un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha de recepción de los productos, para ejercer el derecho de retractación sin tener que justificar los motivos ni pagar penalidades, a excepción de los gastos de envío, siempre y cuando el Usuario tenga la consideración de Consumidor y Usuario.

Todos los artículos deberán ser devueltos en idénticas condiciones a aquéllas en que fueron entregados, con todos sus envoltorios y accesorios, siempre y cuando ello permita realizar todas las comprobaciones y manipulaciones necesarias para determinar las características y funcionalidades de los productos. Será responsable el Comprador de la disminución del valor de los artículos cuando hubiere llevado a cabo una manipulación distinta a la necesaria para establecer las características y funcionamiento de los productos que hubiera adquirido.

Tal y como se ha indicado, Alas de Papel no admitirá la devolución del producto cuando el mismo esté desprecintado o cuando no sea aplicable un derecho de desistimiento conforme a lo indicado en el apartado de cada producto.

El producto devuelto deberá ir acompañado de una fotocopia del albarán de entrega.

Una vez recibamos la mercancía en nuestro almacén, y previa comprobación del estado de la misma, se procederá al reintegro de su importe conforme a la modalidad de pago realizada por el Comprador. Los gastos de devolución no serán reembolsados en ningún caso.

El sobrecoste de los gastos de gestión de la devolución serán abonados por parte del usuario de forma previa a la devolución, siempre y cuando fuera devuelto por medio distinto del señalado por Alas de Papel.

El Comprador también podrá comunicar a Alas de Papel su voluntad de desistir mediante modelo que a continuación se facilita:

### **Modelo de formulario de desistimiento**

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de Clockwork Digital, S.L., con NIF B88346283, domicilio en San Fernando de Henares (Madrid), 1, 3ªA, 28830, y dirección de correo electrónico [hola@avionesteledirigidos.com](mailto:hola@avionesteledirigidos.com):

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien [definir producto], recibido e  
fecha de recepción del pedido].

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Firma: