

Returns & Refund Policy

Document: UCR-CS-007 · Version 1.0 · Applies to: physical stores and online store

FREE SAMPLE · LANGUAGE 1 · ENGLISH

1. Purpose

To set clear and fair rules for returns and refunds, protecting the customer's rights and the company's interests.

2. Return Window

Customers may return most items within 30 calendar days of delivery or purchase, with proof of purchase.

3. Conditions

- Items must be unused, in their original packaging and with all tags attached.
- Personalised products, personal-hygiene items and gift cards cannot be returned.
- Defective items are replaced or refunded at no additional cost to the customer.

4. Refunds

Refunds are issued to the original payment method within 7 working days after the returned item has been inspected.

5. Responsibilities

Customer service logs every request in the system; the store manager approves exceptions above EUR 150.

6. Online Returns Process

Online customers generate a prepaid return label from their account, and the refund timeline begins once the courier scans the parcel, not once it arrives at the warehouse.

7. Exceptions & Special Cases

Seasonal and clearance items follow a shortened 14-day window, clearly stated at checkout; items damaged in transit are always treated as a company-fault return with no condition requirements.

8. Staff Training & Compliance

All customer-facing staff complete return-policy training during onboarding and a refresher each time the policy changes; the policy is also posted at every till point and on the website's help centre.

Política de Devoluciones y Reembolsos

Documento: UCR-CS-007 · Versión 1.0 · Aplica a: tiendas físicas y tienda en línea

FREE SAMPLE · LANGUAGE 2 · SPANISH

1. Objetivo

Establecer reglas claras y justas para las devoluciones y los reembolsos, protegiendo los derechos del cliente y los intereses de la empresa.

2. Plazo de devolución

Los clientes pueden devolver la mayoría de los artículos en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de entrega o compra, con el justificante correspondiente.

3. Condiciones

- El artículo debe estar sin usar, en su embalaje original y con todas las etiquetas.
- Los productos personalizados, de higiene personal y las tarjetas regalo no admiten devolución.
- Los artículos defectuosos se reemplazan o reembolsan sin coste adicional para el cliente.

4. Reembolsos

El reembolso se realiza por el mismo medio de pago en un máximo de 7 días laborables tras la inspección del artículo devuelto.

5. Responsabilidades

El equipo de atención al cliente registra cada solicitud en el sistema; el responsable de tienda aprueba las excepciones superiores a 150 EUR.

6. Proceso de Devoluciones en Línea

Los clientes en línea generan una etiqueta de devolución prepagada desde su cuenta, y el plazo de reembolso comienza cuando el transportista escanea el paquete, no cuando llega al almacén.

7. Excepciones y Casos Especiales

Los artículos de temporada y liquidación siguen un plazo reducido de 14 días, indicado claramente al finalizar la compra; los artículos dañados durante el transporte siempre se tratan como devolución por responsabilidad de la empresa, sin requisitos de estado.

8. Formación del Personal y Cumplimiento

Todo el personal de atención al cliente completa una formación sobre la política de devoluciones durante su incorporación, con actualizaciones cada vez que la política cambia; la política también se exhibe en cada caja y en el centro de ayuda del sitio web.