

## Estimada/o clienta/e:

La mercancía enviada en su pedido ha sido comprobada por el fabricante correspondiente en Calidad y Estado. Si tiene preguntas respecto al uso del producto, a la conexión con otro dispositivo o en el caso de que el manual no sea comprensible, por favor contacte con nosotros, le ayudaremos con mucho gusto.

Puede llamar a nuestro número de atención al cliente **953960810** o enviar un mail a [info@mercaole.es](mailto:info@mercaole.es). Será atendido de lunes a viernes de 9:00 a 18:00h.

Tanto en el caso de devoluciones por desistimiento de compra, o bien porque el producto presente alguna falta de conformidad (entre otros, que no funcione correctamente), le rogamos que siga las siguientes indicaciones para una tramitación rápida de las mismas:

- Informe de ello vía e-mail a [atc@mercaole.es](mailto:atc@mercaole.es) o al teléfono indicado arriba.
- MercaOlé enviará un transportista de forma gratuita a la dirección indicada para recoger el producto. El transportista se pondrá previamente en contacto con Vd. para concertar el horario y recogerá la mercancía.
- Es imprescindible que devuelva el artículo completo (con todos los suplementos y accesorios incluidos) y con el embalaje original en perfecto estado o en el mejor estado posible. De esta manera, se simplificará la tramitación.

## DESISTIMIENTO

Podrá ejercer su derecho a desistir del contrato y devolver el producto en el plazo **máximo de 7 días hábiles** tras la compra. Sólo se admitirá la devolución y se reintegrará el importe íntegro del producto si el mismo está libre de daños y sin rastro de uso, es decir, en perfecto estado. Rogamos que antes de utilizar el producto, decida si realmente está interesado en el mismo.

## Condiciones de devolución:

Consulte las "Condiciones Generales" en nuestra página web: [www.mercaole.es](http://www.mercaole.es) para ampliar la información respecto a la tramitación de las devoluciones. MercaOlé aceptará únicamente un mínimo desgaste del producto debido exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva sin alterar las condiciones del producto en el momento de la entrega. En casos de uso excesivo, manipulación o falta de piezas no se aceptará la devolución del bien.

## Instrucciones para el ENVÍO (devolución) de productos

La entrega de una posible devolución no se gestionará directamente en nuestras instalaciones, sino que será entregada al transportista seleccionado por MercaOlé para su envío. Informamos que, para evitar cualquier incidencia, es necesario que los productos más pequeños (cámaras, accesorios, etc.) vayan protegidos por un embalaje adicional externo - tal como lo ha recibido usted en su domicilio - y evitar así cualquier tipo de desperfecto o manipulación del embalaje original del producto durante el transporte. Para los productos más grandes (televisores, electrodomésticos, etc.) no es imprescindible un embalaje externo protegiendo el original, no obstante, es importante que se asegure de que el producto se envíe debidamente protegido dentro de la caja original con las protecciones destinadas para este fin (corchos, poliespán, plástico de burbuja, etc.) y evitando cualquier tipo de manipulación en el mismo.

Para cualquier duda acerca del correcto envío de los productos a MercaOlé, consulte con nuestro departamento de Atención al Cliente ([atc@mercaole.es](mailto:atc@mercaole.es)) o en el teléfono 953960810.

## FALTA DE CONFORMIDAD

En caso de averías u otra falta de conformidad con el producto, deberá proceder a la devolución del mismo de la manera que se indica arriba. MercaOlé podrá comprobar la falta de conformidad del producto con la colaboración de su servicio de asistencia técnica.

En el caso de que Vd. constate en el momento de la entrega por el transportista faltas de conformidad o que la mercancía esté visiblemente dañada, deberá consignar estas circunstancias en el albarán del transportista y poner en conocimiento de estos hechos a MercaOlé de manera inmediata, en todo caso dentro de las 24 horas posteriores a la entrega, por escrito mediante el Servicio de Atención al Cliente (e-mail a [atc@mercaole.es](mailto:atc@mercaole.es)) o por teléfono al 953960810. En cualquier caso, deberá verificar siempre que la mercancía haya sido entregada en perfecto estado.

Esta información está sujeta a las Condiciones Generales y forma parte del contrato de compra-venta de MercaOlé. Para más información consulte nuestra página web: [www.mercaole.es](http://www.mercaole.es) y nuestras "Condiciones Generales".

Gracias por su atención.

[www.mercaole.es](http://www.mercaole.es)

**Dirección:** MercaOlé. Parque Científico y Tecnológico Geolit. Avda. de la Innovación, Edificio Big Bang, Planta Baja. 23620 Mengíbar (Jaén)  
**Tel.** 953960810, **Fax.** 953960835, **Contacto:** [info@mercaole.es](mailto:info@mercaole.es)