

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE ARJO IBERIA, S.L.

La sociedad **ARJO IBERIA, S.L.** (en adelante, “**Arjo**”) tiene una larga historia como fabricante y distribuidor de productos sanitarios y servicios de alta calidad para nuestros clientes a nivel global. Nuestra misión de entregar soluciones integrales para el cuidado de personas con movilidad reducida y condiciones similares aseguran que entendemos las necesidades de nuestros clientes y que obtendrán las mejores prestaciones de nuestros productos Arjo.

Confiamos en que nuestros productos y servicios cumplirán con sus expectativas. No obstante, informamos a nuestros clientes de la posibilidad de devolver los equipos y productos sanitarios entregados respetando los términos y condiciones establecidos en la presente Política de Devoluciones.

EXISTENCIA DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Arjo dispone de la presente Política de Devoluciones aplicable a los equipos y productos sanitarios fabricados y/o distribuidos, de conformidad con la legislación vigente (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

En aplicación de la legislación aplicable, el usuario de los equipos y productos sanitarios fabricados y/o distribuidos por Arjo dispone de la facultad de devolver el pedido realizado, mediante notificación expresa a tal efecto a Arjo siguiendo las especificaciones detalladas a continuación. La presente Política de Devoluciones no se aplicará a los casos de faltas de conformidad de los equipos y productos sanitarios entregados, en los que se aplicará la Declaración de Garantía de Arjo.

EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

1. Ámbito de aplicación y plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento

La presente Política de Devoluciones es aplicable a todos los equipos y productos sanitarios fabricados y/o distribuidos por Arjo, salvo aquellos que hayan sido personalizados o fabricados por encargo, incluidos, pero no exclusivamente, camas, colchones, bañeras y lavadoras termo desinfectadoras.

En el caso de devoluciones realizadas después del plazo establecido por la legislación vigente, Arjo se reserva el derecho de evaluar cada solicitud de manera individualizada. La aceptación de la devolución fuera de plazo estará sujeta a la discreción de Arjo y dependerá de la naturaleza y circunstancias específicas de cada solicitud. Recomendamos a los clientes que notifiquen cualquier eventualidad que pueda afectar el cumplimiento del plazo establecido, buscando soluciones de manera proactiva.

2. Condición aceptable para la devolución solicitada

Arjo únicamente aceptará la devolución de aquellos equipos y productos sanitarios fabricados y/o distribuidos por Arjo, siempre y cuando estos no hayan sido utilizados y que se devuelvan en su embalaje original, sin desembalar limpios y sin daños. Para la adecuada devolución, Arjo requiere que los productos conserven su etiquetado original de manera intacta. La preservación de las etiquetas es crucial para facilitar la identificación y verificación de los productos devueltos.

Esta Política de Devoluciones busca garantizar la satisfacción de los clientes de Arjo, asegurando que reciban equipos y productos sanitarios que cumplen con las necesidades requeridas.

3. Procedimiento de devolución

En el caso de que el usuario decida devolver un equipo o producto sanitario fabricado y/o distribuido por Arjo, deberá enviar un correo electrónico a pedidos.es@arjo.com indicando en el asunto que se trata de una solicitud de devolución y adjuntando el comprobante del pedido realizado, momento en que se iniciará la gestión de su devolución por parte de Arjo.

En la solicitud de devolución, el usuario deberá facilitar y adjuntar la siguiente información y documentación, así como toda aquella que se estime conveniente:

- Copia de factura de compra
- Copia de albarán de entrega
- Modelo del producto
- Número de serie
- Código de referencia del producto
- Ubicación del producto y datos preferentes de contacto

Una vez recibida la solicitud de devolución, Arjo valorará la devolución recibida e iniciará el procedimiento de devolución, que estará condicionado al cumplimiento de la condición prevista en el apartado 2. *“Condición aceptable para la devolución solicitada”*.

Iniciado el procedimiento de devolución, Arjo emitirá una respuesta a la solicitud de devolución dirigida al usuario, con indicación de los siguientes pasos, en el plazo de treinta (30) días naturales siguientes a la recepción de la solicitud de devolución.

En el caso de cumplirse correctamente las condiciones establecidas en la presente Política de Devoluciones, Arjo procederá a la restitución del equipo o producto sanitario devuelto, en el caso de que esta sea la voluntad del usuario. El proceso de restitución se ejecutará durante un plazo de treinta (30) días naturales aproximadamente a partir de la respuesta a la solicitud de devolución emitida por Arjo, sin perjuicio de que pueda surgir un inconveniente a causa de la disponibilidad del stock. El retraso en el plazo no otorgará al usuario el derecho de solicitar compensaciones adicionales.

En el supuesto que no sea posible la restitución del equipo o producto sanitario debido a la falta de existencias o en el caso de que no sea la voluntad del usuario la mencionada restitución, Arjo se compromete a dar la opción al usuario de recibir un crédito para futuras compras de equipos o productos sanitarios de Arjo.

Subsidiariamente, Arjo procederá a la restitución del precio abonado por parte del usuario, en el caso de que esta sea su voluntad. Generalmente, se estima que el reembolso estará disponible en un plazo de treinta (30) días hábiles a partir de la recepción del equipo o producto sanitario a devolver.

4. Productos pesados y voluminosos y mercancías peligrosas

Los productos pesados y voluminosos son equipos o productos sanitarios de Arjo de 3 kg o más, o cuyo lado más largo (cuando están embalados) supera los 100 cm.

Las mercancías peligrosas son artículos o sustancias, que, al ser transportadas, presenten un peligro para la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente. Además, deben estar clasificadas de acuerdo con los criterios de riesgo establecidos por Subcomité de Expertos de las Naciones Unidas en Transporte de Mercaderías Peligrosas, o incluidas en la lista de mercancías peligrosas.

5. Costos de envío de la devolución

Los costes de envío serán asumidos por Arjo y los consumidores estarán exentos de asumir los gastos de devolución independientemente del motivo de devolución, siempre y cuando se realice en el plazo indicado en el apartado 1. Ahora bien, en el caso que se trate de un artículo considerado como pesado y voluminoso o mercancías peligrosas según la definición facilitada en el apartado 4 anterior, las devoluciones no serán gratuitas y el consumidor deberá asumir el coste que comporte la devolución del artículo.

Los productos pesados y voluminosos y mercancías peligrosas que no puedan ser devueltos por correo ordinario y se requiera de la contratación de un transportista, comportará un precio de devolución que oscilará entre los 20 y los 800 euros por envío de producto pesado y voluminoso o mercancía peligrosa, y dicho coste será exigido que sea asumido por el consumidor.

6. Política de cambios

Arjo también dispone de una política de cambios en el proceso de devolución de sus equipos y productos sanitarios, permitiendo al usuario decidir si prefiere cambiar el equipo o producto sanitario devuelto por otro de precio similar, a valorar por el personal de Arjo. En este supuesto, se ajustará el precio del nuevo artículo, con la aprobación del personal de Arjo, para que coincida con la cantidad originalmente abonada. Asimismo, se contempla la posibilidad de cambiar el producto por otra versión disponible en el catálogo de Arjo. En el caso de que esta sea la opción escogida por el usuario, deberá especificarse esta intención en la solicitud de devolución regulada en el apartado 3. *“Procedimiento de devolución”*.