

Derecho de desistimiento

Conforme a la ley, tendrás un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha de recepción de los productos (o del último producto si eran varios productos en un mismo pedido y lo recibes separadamente) para ejercer el derecho de desistimiento sin tener que justificar los motivos ni pagar penalidades, solo deberás asumir los gastos de envío de la devolución, siendo requisito indispensable que remitas tu comunicación antes de que finalice mencionado plazo. La comunicación deberás hacerla al departamento de Atención al cliente.

No obstante, para llevar a cabo la devolución 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. Essenza no admitirá la devolución del producto cuando presente signos evidentes de uso. El producto devuelto deberá ir acompañado de una fotocopia del ticket de compra, email de confirmación del pedido o la pegatina con detalles del pedido que se incluye en la caja que recibes con tus productos.

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 cliente. Los gastos de envío no serán reembolsados en ningún caso.

Cuando se realiza una devolución, si tu pedido incluye un regalo o promoción, deberá devolverse también dicho regalo para poder realizar el reembolso correspondiente.

Descarga el formulario para el ejercicio del derecho de desistimiento [aquí](#).

Cancelación

Si cancelas un pedido sin motivo aparente, que ya ha sido abonado y enviado, tendrás que abonar una penalización de 5.95€ en concepto de gastos de transporte.

Garantías, reclamaciones y envío erróneo

Todos los productos ofertados cuentan con la correspondiente garantía legal. En caso de detectarse algún tipo de falta de conformidad debes ponerte en contacto con el departamento de Atención al cliente inmediatamente desde que tuviste conocimiento de la falta de conformidad, enviando un mail a info@essenza.es indicando el motivo de la devolución.

A este respecto, salvo prueba en contra, se entenderá que existe conformidad de los productos respecto del contrato cuando:

Se ajusten a la descripción realizada y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.

Sean aptos para los usos a los que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.

Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.

Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.

En caso de que el producto sea devuelto por falta de conformidad (productos defectuosos o envíos erróneos), tendrás derecho a elegir entre la devolución de la cantidad económica abonada, o la restitución del producto por otro de idénticas características. Essenza se hará cargo de los gastos de envío o devolución del producto.

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. Primor no admitirá la devolución del producto cuando 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 siempre realizada según la forma en la que hayas abonado inicialmente la compra y siempre que se cumpla con los requisitos anteriormente indicados. En el caso de compra contra reembolso, la devolución del importe se hará por transferencia bancaria a la cuenta que nos indiques, o bien mediante vale descuento canjeable en la propia tienda online www.essenza.es

Para cualquier reclamación relacionada con tu pedido recibido, necesitamos que nos facilites varias imágenes del estado de la caja y del embalaje, desde todos los ángulos, incluida la parte base, en un plazo máximo de 48h desde el momento de su recepción.

Artículo 103. Excepciones al derecho de desistimiento. El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a: a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento. b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento. c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados. d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez. e) El 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. f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes. g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar. h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO LEGISLACIÓN CONSOLIDADA Página 59 necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales. i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega. j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones. k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas. l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos. m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones: 1.º El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento. 2.º El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento;