POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

Ferretería CerraJpV

Última actualización: 10 de octubre de 2026

1. Ámbito de aplicación

Esta política regula las devoluciones de los pedidos realizados a través de https://ferreteriacerrajpv.com/. Ferretería CerraJpV, titularidad de Julio Perez, atenderá las solicitudes de devolución de acuerdo con la normativa aplicable y con las condiciones comunicadas al cliente antes de formalizar la compra.

Esta política distingue entre el derecho de desistimiento y los derechos derivados de una falta de conformidad. No son lo mismo y pueden tener consecuencias distintas en cuanto a plazos, gastos y soluciones disponibles.

2. Derecho de desistimiento: plazo de 14 días naturales

Cuando la compra se realice a distancia por un consumidor, este podrá desistir del contrato, con carácter general, durante 14 días naturales desde la recepción del producto, sin necesidad de justificar su decisión.

En pedidos con varios bienes entregados por separado, entregas de un mismo bien en varios envíos o entregas periódicas, el inicio del plazo se determinará conforme a las reglas legales aplicables.

Para ejercer el desistimiento, el consumidor deberá comunicar a Ferretería CerraJpV su decisión de forma inequívoca antes de que venza el plazo. Podrá hacerlo mediante un correo electrónico a info@ferreteriacerrajpv.com. No es obligatorio utilizar un formulario específico, siempre que la comunicación deje clara la decisión de desistir.

3. Cómo solicitar un desistimiento

El consumidor deberá seguir estos pasos:

- Enviar un correo a info@ferreteriacerrajpv.com indicando que desea ejercer el derecho de desistimiento.
- Incluir, si es posible, su nombre, el número de pedido y los productos que desea devolver.
- Esperar las instrucciones necesarias para organizar la devolución.
- Enviar o entregar los productos dentro de los 14 días naturales siguientes a la comunicación del desistimiento, salvo que Ferretería CerraJpV se ofrezca a recogerlos.

Se recomienda conservar el justificante del envío de devolución.

4. Dirección de devolución

Ferretería CerraJpV
Calle Picón, 5
Cobeña, Madrid, España, 28863

Antes de enviar un paquete, el cliente deberá contactar con info@ferreteriacerrajpv.com para comunicar la devolución y confirmar las instrucciones de entrega.

5. Costes de devolución por desistimiento

En caso de desistimiento, el consumidor asumirá los costes directos de devolución, siempre que se le haya informado de esta obligación antes de formalizar la compra y que la normativa permita atribuirle dichos costes.

Si Ferretería CerraJpV acepta asumirlos o no ha informado debidamente de que corresponden al consumidor, se aplicará la regla legal correspondiente. El consumidor no tendrá que pagar una penalización por ejercer válidamente el derecho de desistimiento.

6. Reembolso por desistimiento

Cuando proceda el desistimiento, Ferretería CerraJpV reembolsará los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega ordinaria que correspondan legalmente.

Si el consumidor eligió una modalidad de entrega más costosa que la modalidad ordinaria menos costosa ofrecida, no será necesario reembolsar el sobrecoste de esa elección.

El reembolso se efectuará sin demora indebida y, en todo caso, dentro de los 14 días naturales desde que Ferretería CerraJpV sea informada de la decisión de desistir. No obstante, podrá retenerse hasta recibir los bienes o hasta que el consumidor presente una prueba de su devolución, según qué circunstancia se produzca primero.

El reembolso se realizará, por regla general, utilizando el mismo medio de pago empleado en la compra, salvo acuerdo expreso en contrario y siempre que no suponga un coste para el consumidor.

7. Estado de los productos y excepciones al desistimiento

El consumidor podrá manipular los productos en la medida necesaria para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento, como lo haría razonablemente en un establecimiento. Podrá ser responsable de la disminución de valor que resulte de una manipulación que vaya más allá de lo necesario para esa comprobación. Esta circunstancia no permite imponer automáticamente una penalización por desistimiento.

El derecho de desistimiento no se aplica a todos los productos sin excepción. Entre los supuestos legales de exclusión pueden encontrarse:

- Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- 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.

Solo se aplicarán las excepciones previstas legalmente y cuando se cumplan sus requisitos. La naturaleza de un producto de ferretería no excluye, por sí sola, el derecho de desistimiento.

8. Falta de conformidad: productos defectuosos o que no corresponden al pedido

La falta de conformidad es distinta del desistimiento. Puede existir, por ejemplo, cuando el producto presenta un defecto, no coincide con lo anunciado o contratado, o no tiene las características o el funcionamiento que legalmente corresponden.

En estos casos, el consumidor conserva los derechos que le reconoce la normativa de garantías legales, aunque haya transcurrido el plazo ordinario de desistimiento de 14 días.

Según las circunstancias, podrá tener derecho a la puesta en conformidad mediante reparación o sustitución y, cuando se cumplan los requisitos legales, a una reducción del precio o a la resolución del contrato. Las medidas correctoras legalmente exigibles por falta de conformidad deberán ser gratuitas para el consumidor. Esto incluye los gastos necesarios de envío, transporte, mano de obra o materiales que correspondan.

Para comunicar una incidencia de este tipo, el cliente deberá escribir a info@ferreteriacerrajpv.com, indicar el número de pedido y describir el problema. Puede adjuntar fotografías u otra información útil para identificar la incidencia.

No se exigirá al consumidor que pague los costes de devolución que legalmente correspondan al vendedor cuando la devolución sea necesaria para resolver una falta de conformidad.

9. Garantía legal de conformidad

En las ventas a consumidores de bienes nuevos, el plazo legal general de responsabilidad por faltas de conformidad es de tres años desde la entrega.

Para bienes de segunda mano, cuando se vendan a consumidores, puede pactarse un plazo de responsabilidad menor, pero no inferior a un año. La aplicación de esta regla dependerá de que se trate efectivamente de bienes usados y de que exista un pacto válido.

Las reglas y los plazos pueden variar para otras categorías de productos o contratos. Esta política no limita los derechos imperativos que correspondan al consumidor ni sustituye la garantía comercial adicional que pudiera ofrecerse para un producto concreto.

10. Productos comprados por empresas o profesionales

Los derechos específicos de desistimiento y garantía previstos para consumidores no se aplican necesariamente a compras realizadas por empresas o profesionales en el marco de su actividad. En estos casos se atenderá al contrato, a las condiciones de compra y a la legislación que resulte aplicable. Nada de lo anterior limita los derechos que pudieran corresponder legalmente en cada operación.

11. Modelo de comunicación de desistimiento

Asunto: Ejercicio del derecho de desistimiento – Pedido [número de pedido]

A la atención de Ferretería CerraJpV:

Por la presente, comunico mi decisión de desistir de la compra del siguiente producto o pedido:

- Nombre y apellidos:
- Número de pedido:
- Producto o productos que deseo devolver:
- Fecha de recepción:
- Fecha de la comunicación:

Solicito confirmación de recepción de esta comunicación e instrucciones para tramitar la devolución.

Atentamente,
[Nombre y apellidos]

12. Contacto

Ferretería CerraJpV
Correo electrónico: info@ferreteriacerrajpv.com
Web: https://ferreteriacerrajpv.com/
Domicilio: Calle Picón, 5, Cobeña, Madrid, España, 28863.

13. Modificaciones

Las condiciones aplicables serán las comunicadas antes de la compra, sin perjuicio de los derechos legales del cliente. Cualquier modificación de esta política respetará los derechos que correspondan a los contratos ya celebrados.