

## POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS



Run & Roll garantiza que, si por cualquier razón quieres devolvemos un producto dentro de los 14 días desde haberlo recibido, podrás hacerlo siempre y cuando el mismo se encuentre en perfecto estado, no haya sido usado ni manipulado y conserve su embalaje intacto.

### 1.1.- Derecho de desistimiento:

Si por cualquier razón quieres devolver un producto, dispondrás de un plazo de 14 días hábiles para ejercer este derecho, siempre y cuando el mismo se encuentre en perfecto estado, tanto el producto como su envoltorio. Este derecho no te ocasionará gasto alguno salvo el gasto de envío del mismo que correrá por tu cuenta”.

¿Cómo devuelvo un producto? Simplemente llámanos y te explicaremos el procedimiento de devolución y la dirección a la que tienes que enviar el producto, datos que necesitarás para realizar el proceso rápida y eficazmente, si bien, deberás satisfacer los gastos directos de devolución y, en su caso, indemnizar los desperfectos del objeto de la compra.

### 1.2.- Excepciones:

Este derecho de desistimiento y devolución no será de aplicación a los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse.

### 1.3.- Productos perdidos durante el envío:

No podemos hacernos responsables de los envíos que un cliente nos haga cuando quiere devolver un producto. Recomendamos utilizar compañías de confianza o servicio de correos certificado con acuse de recibo.

### 1.4.- Garantía de los productos

#### **GUARDAR BIEN LA FACTURA JUNTO CON EL LIBRO DE GARANTIA Y SERVICIO TECNICO**

El periodo de garantía de los productos que vendemos, según la legislación española actual, es de 2 años a partir de la fecha de entrega salvo la batería que será de 6 meses y la rueda que será de 1 mes.

En caso de que el producto sea adquirido por una empresa para uso comercial, la garantía será de 6 meses, salvo la batería que será de 3 meses y la rueda que será de 1 mes.

No se incluyen las deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso o manipulaciones indebidas, tensión no idónea, instalación incorrecta no efectuada por nuestro Servicio Técnico cuando proceda, ni materiales sometidos a desgaste.

En aquellas incidencias que justifiquen el uso de la garantía, se optará por la reparación, sustitución del artículo, rebaja o devolución, en los términos legalmente establecidos. La garantía perderá su valor en los siguientes casos:

- Si se modifican, alteran o sustituyen algunos de los datos de la misma o del justificante de compra.
- Si se manipula o repara tanto el número identificativo como el propio aparato garantizado sin conocimiento del Servicio Técnico.
- El usuario no ha respetado el manual sobre el uso y mantenimiento del producto.
- El usuario ha abierto, transformado o desmontado el Smart Go.
- Sin tarjeta de servicio técnico o factura de compra.

No se cubre por la garantía:

- Roces y daños exteriores una vez usado.

- Procesos de carga no realizados correctamente o puesta de la clavija de carga en posición incorrecta.
- La puesta a punto de los aparatos por el simple ajuste de tornillos o tuercas que puedan haberse aflojado o perdido por el uso o mal montaje por parte del usuario.
- Ajustes de uso frecuente (reequilibrado de giroscopios, apretado de tornillos y tuercas, etc.) o que vengan indicados como realizarse en el manual de usuario.
- Daños o avería por motivo de circular en tiempo de lluvia o tierra con agua.

**NOTA:** Todo vehículo recibido cuya reparación no esté dentro de la cobertura de la garantía por los casos indicados en la lista anterior, conllevarán gastos correspondientes al tiempo de servicio técnico que deberán ser abonados con independencia de la aceptación del presupuesto de reparación.

La garantía del producto no incluye los gastos de transporte.

Para hacer uso de tu garantía, ponte en contacto con nosotros a través de la página de SERVICIO TECNICO.

## 1.5.- Productos averiados

Si su producto se avería o sufre un accidente, tiene disponible el Servicio Técnico (SAT) de Run & Roll para su reparación. Nuestro SAT es el único servicio técnico autorizado para la reparación de nuestros aparatos. No lleve a otros sitios el producto a reparar para mantener la garantía del producto.

Para la revisión y reparación del mismo será necesario que nos haga llegar el producto a nuestro servicio técnico. Run & Roll NUNCA se hará cargo de los gastos de transporte de los usuarios a nuestro servicio técnico.

Tras la revisión del mismo por nuestro SAT:

Si la REPARACION está CUBIERTA POR LA GARANTIA, el aparato será revisado y reparado por el SAT de Run & Roll y se le notificará a su terminación para que pase a recogerlo.

Si la REPARACION está NO CUBIERTA POR LA GARANTIA, se le notificará por email el presupuesto de la reparación, el cual deberá de aceptar para su reparación.

Si ACEPTA EL PRESUPUESTO, será reparado y se le avisará para su recogida cuando la reparación haya finalizado. El coste indicado en el presupuesto de reparación deberá ser abonados con anterioridad para que se proceda a la reparación del producto.

Si NO ACEPTA EL PRESUPUESTO, se le avisará para que pase a recogerlo.

Si contrató con Run & Roll el servicio de recogida y entrega, deberá de abonar contra reembolso el coste del transporte aceptado previamente.

## 1.6.- Productos deteriorados durante el transporte:

Si devuelve un producto porque lo haya recibido roto, defectuoso o incompleto y el envío paquete fue entregado por uno de nuestros transportistas, estaremos encantados de enviarle otro igual y recogerle el deteriorado, pero **siempre** dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del mismo.

Si el producto fue recogido por un transporte contratado por usted, Run & Roll no será responsable de los daños causados durante el mismo.

Si el producto fue entregado por un servicio de transporte de Run & Roll, y advirtiera algún deterioro externo en el embalaje, indíquelo al transportista en el momento de la entrega para que quede reflejado en el albarán de entrega. Si observara algún daño en el producto al abrir el paquete, dispondrá de 48 horas para realizar cualquier reclamación de daños durante el transporte del mismo. Fuera de este plazo Run & Roll no será responsable del mismo

Para ejercer esta reclamación dentro de las 48 horas siguientes a la entrega, deberá enviar dentro de este período un email a pedidos@runroll.es indicando sus datos y aportando:

- fotos de las etiquetas de transporte
- fotos de los 6 lados de la caja y
- fotos de los daños sufridos por el aparato

## 1.7.- Servicio de transporte

Run & Roll pone a disposición de los clientes un servicio de transporte de productos.

El coste de este servicio de transporte para península y baleares varía dependiendo del producto y la ubicación de recogida.

Categoría	Zona Peninsular	Islas Baleares
Hoverboards Pequeños 65x25x25	22 €	35 €
Hoverboards Monster y TT 70x32x32	30 €	49 €
Scoot Y8 98x40x20	31 €	51 €
Scoot tipo Go Go 112x32x27	36 €	59 €
FoolWheels 56x26x69	36 €	59 €
Easy Go 62x49x55	58 €	93 €
Confort Go 78x63x52	85 €	136 €
Monociclos 57x27x16	30 €	49 €
Skates 67x19x25	19 €	31 €
Bicicletas R3 134x71x27	92 €	148 €
Bicicletas R5 79x77x47	92 €	148 €
* Medidas de los productos indicadas en cm		

Los precios indicados en la tabla anterior son con IVA incluido e incluyen la recogida del producto en su domicilio y entrega en el mismo punto de recogida tras la reparación.

Si no encuentra aquí su producto reflejado, consulte el importe previamente al email [pedidos@runroll.es](mailto:pedidos@runroll.es)

Run & Roll le enviará un email con todas esta información al cual que deberá contestar afirmativamente para acceder a este servicio.

Por favor, cuando responda a este correo indique la dirección de recogida deseada, y la fecha y franja horaria preferida.

El paquete preparado deberá contener dentro del paquete la siguiente información:

- Una hoja con sus datos de contacto: Nombre, dirección, código postal, población, provincia, teléfono, email
- Factura de compra y
- Descripción de fallo.

En el exterior deberá de poner una hoja pegada al producto con sus datos como remitente y nuestra dirección como destinatario

Run & Roll Center  
Calle Lanzarote 11 - Nave 6  
28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid)

Run & Roll realizará la recogida del producto en las 48h laborables siguientes a la aceptación del mismo (no incluyen fines de semana)

Aunque podemos indicarle al transportista la franja horaria preferida por usted para su recogida (Mañana de 9:00 a 15:00 o Tarde de 15:00 a 20:00) no podemos garantizarle la misma y deberá ser usted quien este en localizable en el domicilio para la entrega del producto al transportista dentro de ese periodo.

Con la solicitud de recogida cursada por Run & Roll, el transportista le enviará un link de seguimiento por email que le valdrá para ponerse en contacto con el mismo y asegurar la correcta recogida del paquete.

Le sugerimos que nos indique una dirección de recogida en la que pueda asegurar dicha entrega.

El transportista de Run & Roll realizará dentro de este importe una única recogida incrementando en 4€ por cada uno de los siguientes intentos de recogida.

El precio del envío no tendrá costes adicionales siempre que:

- El producto vaya dentro de su caja y ocupe un espacio equivalente al del embalaje original. En el caso de no enviarse dentro de estas dimensiones se facturará un incremento por volumen a razón de la formula adicional al importe del servicio proporcionado por Run & Roll en la tabla superior.

$$\text{Coste adicional en euros} = \frac{\text{alto en cm} \times \text{ancho en cm} \times \text{fondo en cm}}{6000} \text{ €}$$

- La recogida no sea realizada en el primer intento por no encontrarse en el domicilio cuando el transportista vaya a recogerlo o el producto no vaya correctamente embalado para su transporte. En el caso de que haya que realizar más de un intento de recogida por alguno de los motivos antes indicados, se facturarán 4€ por intento adicionales al importe del servicio.

Este coste final del servicio de recogida será repercutido en la factura final de la reparación que deberá ser abonada en el momento de la recepción al transportista.

## 1.8.- Devoluciones y cambios:

Las devoluciones y cambios los procesamos normalmente en unos 7 días hábiles y cualquier devolución de dinero será realizada en el mismo método de pago utilizado en el momento de la compra excepto en el método contra reembolso en el que la devolución se hará mediante transferencia bancaria.

Esta garantía no afecta a tus derechos como consumidor.

## 1.9.- Procedimiento para quejas

Nos tomamos la relación con el cliente muy en serio y gastamos una enorme energía en intentar que eso sea así. Intentamos contestar todos los e-mails en 24 horas, no obstante, también puedes llamarnos para expresarnos tu queja y que te podamos atender de manera más ágil.

## 1.10.- Legislación aplicable y jurisdicción competente

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española.

En caso de producirse cualquier conflicto, este será resuelto por los órganos jurisdiccionales competentes según la legislación vigente.

## 1.11.- Datos de contacto de Run & Roll

Run & Roll Center

Calle Lanzarote 11 – Nave 6

28703 San Sebastián de los Reyes

Madrid

Teléfono: 916217103 (Lunes a Viernes 10:30 a 14:00 y de 17:30 a 20:30)

Email: pedidos@runroll.es