

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS

**ersilias.com** pone a disposición del USUARIO/COMPRADOR un sistema de Gestión de incidencias para el improbable caso de que la compra no salga como usted esperaba.

### Anulación o devolución de pedidos

Si reside en la Unión Europea, tiene derecho a un “periodo de reflexión” o a un “derecho de desistimiento” de 14 días a contar desde el día siguiente a la recepción del pedido, durante el cual es posible devolver un artículo por cualesquiera motivos.

No podrá ejercer este derecho en el caso de que la obra haya sido personalizada de acuerdo a sus peticiones.

Obtenga más información sobre el derecho de desistimiento de la UE [aquí](#).

Obtenga el acceso al formulario para ejercer su derecho de desistimiento [aquí](#).

Pasado el plazo de 14 días naturales desde el día siguiente a la recepción del pedido, no se admiten devoluciones de los productos, ni se devolverá el importe bajo ningún concepto, excepto a causa imputable a **ersilias.com**. En ese caso **ersilias.com** estudiará el origen del problema para intentar solucionarlo en la medida que sea posible (ver más información en el apartado Incidencias / Gestión de casos, de este mismo documento).

Para ejercer su derecho de desistimiento sólo tiene que seguir estos pasos:

- Enviarnos el formulario de desistimiento debidamente cumplimentado.
- La empresa transportista recogerá su pedido en el lugar que nos indique, y cuando recibamos la obra le devolveremos el importe íntegro de tu compra.
- Se le informa de que los gastos de envío con motivo de dicha devolución correrán a cargo del USUARIO/COMPRADOR.
- Dicha obra deberá estar en perfectas condiciones, tal como se envió inicialmente.
- En caso de que el envío se realice entre países de diferente espacio común o condiciones especiales (incluyendo DUA para envíos hacia Canarias, Ceuta y Melilla), las aduanas pueden aplicar impuestos de importación que deben ser asumidos por el importador (el USUARIO/COMPRADOR). Hasta que no se asuma el pago de estos impuestos, el derecho de desestimación de la compra quedará suspendido. El plazo para asumir el pago de estos impuestos será de 14 días naturales desde la comunicación al USUARIO/COMPRADOR por parte de la empresa de transporte o departamento de aduanas nacional.

### Incidencia o siniestro durante el envío

Puede usar el sistema de “Gestión de Incidencias” para llegar a una resolución en los casos de “Incidencia o Siniestro durante el envío”, de “No entrega”, de “Descripción incorrecta” (si un artículo que recibe no se corresponde con lo descrito en la ficha del producto) y/o “Retraso en la entrega”:

- Incidencia o Siniestro durante el envío
  - Para gestionar el caso de una incidencia o siniestro durante el envío, dispone de 48 horas a partir de la fecha de entrega.
  - Si en el momento de la entrega el paquete aparece golpeado o dañado, debe hacerlo constar en el albarán de entrega del transportista, ya que en caso de no hacerlo así usted posteriormente ya no podrá alegar que la caja está golpeada y que ese es el motivo del desperfecto causado a la obra.
  - Tanto en ese caso como en el caso de que la caja esté en perfecto estado pero no así la obra, usted podrá elegir entre cambiar la obra por otra o una devolución del dinero de su compra. Usted no asume ningún riesgo, para ello tendrá que informarnos enviándonos un correo electrónico a [feedback@ersilias.com](mailto:feedback@ersilias.com) haciendo constar el número de pedido y el grado de siniestralidad de la obra e inmediatamente nos pondremos en contacto con usted para explicarle los pasos a seguir.
- No entrega  
Se produce un caso de No entrega cuando un USUARIO/COMPRADOR hace un pedido y envía el pago, pero **ersilias.com** no le envía el artículo o no lo envía a la dirección correcta. Cuando el pedido contiene más de un artículo y cada artículo tiene un tiempo de preparación distinto, se utilizará el artículo con el tiempo de preparación más largo para determinar el plazo de apertura de casos de todo el pedido. Los siguientes son ejemplos de casos de No entrega:

- El artículo no llegó a enviarse.
- El artículo se envió a una dirección distinta a la que figura en el pedido facilitado por el USUARIO/COMPRADOR a **ersilias.com**.
- No hay justificantes que prueben que el artículo se enviase a la ciudad/provincia y código postal de entrega facilitada por el USUARIO/COMPRADOR.
- Para gestionar el caso de No entrega dispone de 60 días a partir de la fecha de envío prevista. Pasado este plazo de tiempo el USUARIO/COMPRADOR no podrá alegar No entrega.
- Descripción incorrecta.  
El artículo se califica como Descripción incorrecta si es sustancialmente diferente de la descripción o de las fotografías del anuncio del vendedor. He aquí algunos ejemplos de casos de Descripción incorrecta:
  - El artículo recibido es de distinto tamaño.
  - El artículo es de un material distinto.
  - El artículo se anunciaba como auténtico, pero no lo es.
  - **ersilias.com** ocultó que el artículo está dañado o le faltaban piezas o partes.
  - La descripción del estado en que se encontraba el artículo no era veraz. Por ejemplo, la descripción en el momento de la compra indicaba que el artículo era “nuevo”, pero en realidad estaba usado.
- Retraso en la entrega  
Para que se considere como retraso en la entrega, el USUARIO/COMPRADOR debe presentar pruebas de que se han cumplido todas o algunas de estas condiciones:
  - Los artículos se pidieron para una fecha o una ocasión concreta.
  - Comprador y vendedor habían acordado una fecha límite de entrega y ésta no se ha cumplido.
  - Los artículos no son de utilidad una vez pasada dicha fecha límite.
- Las siguientes situaciones no reúnen los requisitos para el sistema de “Gestión de Incidencias” de **ersilias.com**:
  - Transacciones en las que el pago no se efectuó mediante los sistemas de pago establecidos en **ersilias.com**.
  - Artículos que se han devuelto sin un acuerdo previo de devolución.
  - Artículos que se han alterado, usado o desgastado después de recibirse.
  - Artículos físicos o tangibles que no admiten devolución porque han sido destruidos o dañados por el USUARIO/COMPRADOR.
  - Artículos recibidos tras la fecha de entrega acordada debido a retrasos en el envío.
  - Si un artículo es materialmente similar a la descripción y las fotos del anuncio de **ersilias.com**, no será apto para un caso por descripción incorrecta. Estos son algunos ejemplos de lo que no consideramos como descripción incorrecta:
    - En la descripción del vendedor se describía correctamente el defecto del artículo.
    - La descripción del artículo era correcta, pero el comprador no lo quería después de recibirlo.
    - La descripción del artículo era correcta, pero no cumplía las expectativas del comprador.
    - El artículo presenta signos de uso y desgaste, pero se habían descrito correctamente como producto usado.
  - Transacciones canceladas que ya han dado lugar a un reembolso.
- Solicitud de cancelación de transacciones
  - Únicamente **ersilias.com** puede cancelar las transacciones.
  - Si **ersilias.com** le ha aconsejado que se ponga en contacto con PayPal para solicitar un reembolso, puede que tenga un plazo limitado para enviar dicha reclamación de reembolso de la compra en función de las políticas de PayPal vigentes.

