

## Devolución gratuita

*¿No está satisfecho con su pedido? No hay problema. Puedes recuperar el importe total de la compra y posiblemente pedir un producto más adecuado tú mismo. No dude en ponerse en contacto con nuestro departamento de atención al cliente. No nos debe ninguna explicación. Lea más sobre nuestra política de devoluciones a continuación.*

### Devolución gratuita

En Frank usted tiene el derecho de devolver un producto sin cargo alguno. Si desea utilizar esta función, debe notificarnos en un plazo de 14 días a partir de la recepción del producto. A continuación, tendrá otros 14 días para devolver el producto.

### Vigila:

El regreso a una tienda de paquetes DPD sólo es posible para productos que cumplan los siguientes requisitos:

Valor total máximo: €500,-

Peso máximo: 20 kg.

Dimensión máxima (más larga): 100 cm

¿Su producto no cumple con estos requisitos? Póngase en contacto con nuestro departamento de servicio al cliente para que podamos programar una cita para usted.

### Condiciones y excepciones

Si devuelve un producto, debe adjuntar todos los accesorios suministrados. Si es razonablemente posible, el producto debe ser devuelto en su estado original (nuevo) y en su embalaje original. Si desea devolver un producto que ha sido usado y que ya no se puede vender (como nuevo), es posible que le cobremos una tarifa por ello. Es posible que esta tarifa sea igual al importe de la compra.

### Algunos productos no pueden ser devueltos debido a su naturaleza:

- El equipo para el cuidado personal (p. ej. silla de ducha), las fragancias para el hogar y los cosméticos (p. ej. crema, gel, champú) sólo pueden devolverse de forma higiénica en un embalaje sellado.
- Artículos hechos especialmente para usted (como una caja fuerte, hecha según sus deseos, o la impregnación de una casa de jardín).

### Procedimiento de seguimiento

Tan pronto como hayamos recibido el envío de vuelta, será revisado. Si esto se aprueba, reembolsaremos el precio total de la compra. Este será entonces acreditado en su cuenta lo antes posible, y a más tardar dentro de los 14 días siguientes a la terminación de la compra. Si nuestro departamento de devoluciones no ha recibido el producto dentro de los 14 días posteriores a la terminación, podemos pedirle una prueba de envío antes de proceder a pagar el importe de la compra.