

# Política de Devoluciones

## MIMMA GALLERY

### POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DEL GRUPO SIENTABIEN

- I.- RAZÓN Y CONTACTO DEL VENDEDOR
- II.- TIPOLOGÍA DE PRODUCTO Y MODALIDAD Y GASTOS DE ENTREGA
- III.- DERECHO DE DESISTIMIENTO Y CONSECUENTE DEVOLUCION DE PRODUCTO
- IV.- DEVOLUCIONES COMO CONSECUENCIA DE RESOLUCIÓN CONTRACTUAL POR PRODUCTO NO CONFORME.
- V.- NOTIFICACIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO Y LAS FALTAS DE CONFORMIDAD
- VI.- CÓDIGO DE CONDUCTA Y CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES
- VI.- PREGUNTAS FRECUENTES

### RAZÓN Y CONTACTO DEL VENDEDOR

**Razón social:** SOFAGER, S.L. B63321269. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 44170 Folio 25 Hoja M 778898 Ins. 2ª

**Domicilio social:** Avenida de los Pirineos, 25; 28702 San Sebastián de los Reyes (MADRID)

**Domicilio central administrativa:** Ctra. Regencós a Palafrugell, Km 34,4. Polígono Ind. Riera d'Esclanya, 17255 Begur (Girona)

El derecho al desistimiento y las faltas de conformidad podrán notificarse bien por correo postal, bien presencialmente en los establecimientos de SOFAGER, SL **en horario de atención presencial de 10 a 14h y de 16.30 a 20.30h.**

También podrá comunicar cualquier incidencia o desistimiento al servicio de postventa a través del correo electrónico **postventa@gruposb.es.** o **teléfono 900 100 777**

### II.- TIPOLOGÍA DE PRODUCTO Y MODALIDAD Y GASTOS DE ENTREGA

Los productos ofrecidos en catálogo mediante el sistema on line puede ser bien de STOCK, esto es, productos prefabricados y embalados, ubicados en el establecimiento y/o almacén y dispuestos para su venta, bien PERSONALIZADOS, aquellos que deben ser previamente fabricados de conformidad a las especificaciones que solicitadas por el comprador (v.g. materiales, medida, acabados, tapicerías, texturas, rellenos, telas, colores etc.) constan en la petición del comprador a distancia.

Todos los productos sean de STOCK, sean PERSONALIZADOS, siempre se considerarán entregados en el establecimiento más próximo al domicilio del comprador.

El Cliente podrá optar entre dos modalidades de transporte i) por sus propios medios, o ii) mediante servicio contratado al vendedor (\*). En ésta última modalidad, el transporte estándar no incluirá servicios especiales como plataforma elevadora ni tampoco la retirada de muebles antiguos, que deberán ser contratados aparte por el cliente. Si el comprador, sin causa que lo justifique, no aceptare la entrega, incurrirá en mora y responderá de los daños y perjuicios causados a SOFAGER, SLU, entre ellos los gastos de transporte y almacenamiento.

(\*). La entrega del producto se entenderá igualmente realizada en los establecimientos de SOFAGER, SL aun en los casos particulares que, por cuestiones promocionales o cortesía comercial, se ofrezcan descuentos o bonificaciones sobre los costes por servicios de transporte.

## III.- DERECHO DE DESISTIMIENTO Y CONSECUENTE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

De acuerdo a lo establecido en los artículos 68 a 79 de la LGDUC, salvo en los casos legales de exclusión y dentro de los plazos y requisitos legalmente establecidos, quienes reúnan la condición de consumidores y usuarios les asiste el derecho de desistimiento, esto es, el disponer de la facultad de dejar sin efecto el contrato de compraventa, sin necesidad de justificar causa alguna y sin sufrir penalización, **siendo este de 14 días naturales contados desde la recepción del producto.**

Para hacer uso el cliente deberá remitir al establecimiento un documento que informe de su voluntad de hacer uso de tal derecho.

**El ejercicio del derecho de desistimiento comporta la obligación del comprador a restituir a SOFAGER, SL el producto adquirido dentro del plazo de 14 días naturales contados desde la fecha de entrega.**

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso y salvo lo que más adelante se informa, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Si bien el derecho de desistimiento no debe reportar coste alguno para el consumidor por cuanto es gratuito, el comprador vendrá obligado a devolver el producto adquirido al lugar donde se produjo la entrega. Si desea que SOFAGER, SL le preste el servicio de recogida, el cliente asumirá los costes de entrega de conformidad a las siguientes tarifas <https://mimmagallery.com/2024/05/tarifa-entrega-montaje.pdf>

**El comprador será responsable frente a SOFAGER, SL, de los daños que, excediendo del uso ordinario, se hubieren causado al producto.**

Sin perjuicio de las devoluciones que se produzcan como consecuencia de resoluciones contractuales derivadas de no conformidad del producto, no obstante, el derecho de desistimiento no es aplicable (i) a los contratos que se refieran al suministro de bienes PERSONALIZADOS y confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, (ii) por razones de protección a la salud e higiene, los productos desprecintados tras su entrega tales como colchones, almohadas, rellenos y fundas nórdicas, protectores de colchón y de almohadas. En este sentido, el comprador, con carácter previo al desprecintado de producto, deberá asegurarse del producto adquirido.

El comprador empresario, esto es, que no reúna la condición de consumidor y usuario, no disfruta del derecho de desistimiento.

## **IV.- GARANTÍA LEGAL Y DEVOLUCIONES COMO CONSECUENCIA DE RESOLUCIÓN CONTRACTUAL POR PRODUCTO NO SER CONFORME.**

La garantía legal se basa en aplicación del principio de conformidad. En este sentido, SOFAGER, SL, salvo que las partes pactaran un plazo mayor (consúltese las condiciones de garantía comercial), durante plazo de tres años desde la entrega del producto, respecto a los productos nuevos de STOCK y PERSONALIZADOS, responderá de los defectos de fabricación de los artículos adquiridos. Respecto a los productos usados como los de EXPOSICIÓN, dicho plazo será de un año.

En dichos plazos el consumidor deberá informar justificadamente a SOFAGER, SL de la falta de conformidad inmediatamente después de tener conocimiento de las mismas, aportando si se le solicitan y al efecto de su comprobación y corrección, los datos que reflejen el objeto de reclamación/incidencia.

La garantía legal no cubre los desperfectos, mal funcionamiento, o deterioros ocasionados por golpes, arañazos, manchas, humedad, condensación, calor excesivo, luz directa del sol, uso inadecuado a las finalidades del producto, manipulación, mantenimientos indebidos de los productos, consecuencias derivadas de una incorrecta instalación o montaje no llevada a cabo por SOFAGER, SL o los montadores por ésta contratados, desgaste, deterioro, fatiga de los materiales por su uso normal, uso de productos de limpieza no recomendados, falta de mantenimiento en general, sobrecarga de peso, uso en ámbito profesional o comercial de los productos cuando ese no fuere su destino natural.

Cuando el consumidor manifieste a SOFAGER, SL la falta de conformidad con el producto, tiene derecho bien a reparar el producto (no obstante, no es posible por parte de SOFAGER, SL obligar al consumidor a una segunda o posterior reparación), bien a sustituirlo por otro nuevo. En cualquier caso, la proporcionalidad del coste de una medida u otra condicionará la opción del cliente.

Cuando la medida correctora (reparación o sustitución) para ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada o SOFAGER, SL no hubiere llevado a cabo en un plazo razonable la reparación o la sustitución de los bienes, el consumidor podrá optar por pedir una rebaja del precio o resolver el contrato.

Para los casos de resolución contractual, el consumidor ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa a SOFAGER, SL indicando su voluntad de resolver el contrato.

En ningún caso, la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia, salvo en los supuestos en que el consumidor haya facilitado datos personales como contraprestación.

Cuando la falta de conformidad se refiera sólo a algunos de los bienes entregados en virtud del mismo contrato y haya motivos para su resolución, el consumidor podrá resolver el contrato sólo respecto de dichos bienes y, en relación con cualesquiera de los otros bienes, podrá resolverlo también si no se puede razonablemente esperar que el consumidor acepte conservar únicamente los bienes conformes.

Las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa de bienes serán las siguientes:

SOFAGER, SL reembolsará al consumidor el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o, en su caso, de una prueba aportada por el consumidor de que los ha devuelto.

El consumidor, a su costa - en los casos en los que las partes así lo convengan-, restituirá a SOFAGER, SL, los bienes.

Todo reembolso que SOFAGER, SL deba realizar al consumidor debido a la reducción del precio o a la resolución del contrato se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días a partir de la fecha en la que SOFAGER, SL haya sido informada de la decisión del consumidor de reclamar su correspondiente derecho.

No obstante, lo anterior, en el caso de que se trate de la resolución de un contrato de compraventa de bienes, el plazo para el reembolso en el párrafo anterior empezará a contar a partir de que el consumidor haya restituido el bien.

## V.- NOTIFICACIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO Y LAS FALTAS DE CONFORMIDAD

El derecho al desistimiento y las faltas de conformidad podrán notificarse presencialmente en los establecimientos de SOFAGER, SL **en horario de atención presencial de 10 a 14h y de 16.30 a 20.30h**. También podrá comunicar cualquier incidencia o desistimiento al servicio de postventa a través del correo electrónico **postventa@gruposb.es**.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico).

A tal efecto, podrá dirigir su decisión a nuestro servicio de postventa:

**Dirección postal:** Ctra. Regencós a Palafrugell, Km 34,4. Polígono Ind. Riera d'Esclanya, 17255 Begur (Girona)

**Correo electrónico:** [postventa@gruposb.es](mailto:postventa@gruposb.es)

Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio:

### Modelo de desistimiento

A la atención de SERVICIO DE POSTVENTA DE SOFAGER, S.L.  
Ctra. Regencós a Palafrugell, Km 34,4.  
Polígono Ind. Riera d'Esclanya,  
17255 Begur (Girona)

Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de venta del siguiente producto:

**Pedido el/recibido el:**

**Nombre y Apellidos del consumidor o de los consumidores:**

**Domicilio del consumidor o de los consumidores:**

**Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:**

(solo si el presente formulario se presenta en papel)

**Fecha:**

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

## VI. CÓDIGO DE CONDUCTA Y CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

El GRUPO SIENTABIEN tiene implantados un CÓDIGO DE CONDUCTA (para descargar documento, [clicar aquí](#)) y CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES (para descargar documento, [clicar aquí](#)), habiendo adquirido el firme compromiso de cumplir con los mismos en el desarrollo de nuestra actividad empresarial.

## VI. PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Puedo desistir de la compra de cualquier producto comercializado por el GRUPO SIENTABIEN?

Sin perjuicio de las devoluciones que se produzcan como consecuencia de resoluciones contractuales derivadas de no conformidad del producto, el derecho de desistimiento no es aplicable ni a la venta de productos PERSONALIZADOS y confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, ni por razones de protección a la salud e higiene, los productos desprecintados tras su entrega tales como colchones, almohadas, somieres, bases y canapés, etc, En este sentido, el comprador, con carácter previo al desprecintado de producto, deberá asegurarse del producto adquirido.

El comprador empresario, esto es, que no reúna la condición de consumidor y usuario, no disfruta del derecho de desistimiento.

### ¿Qué plazo tengo para desistir y cómo debo llevarlo a cabo?

Quién reúna la condición de consumidor dispone de 14 días naturales contados desde la recepción del producto.

El derecho al desistimiento podrá notificarse presencialmente en los establecimientos de SOFAGER, SL en horario de atención presencial de 10 a 14h y de 16.30 a 20.30h o bien al servicio de postventa a través del correo electrónico [postventa@gruposb.es](mailto:postventa@gruposb.es) o dirección postal en Ctra. Regencós a Palafrugell, Km 34,4. Polígono Ind. Riera d'Esclanya, 17255 Begur (Girona)

Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico).

### ¿En qué estado debe estar la mercancía que deseo devolver?

No se admitirán artículos que se encuentren usados, deteriorados, rotos o que presenten manchas y/o falta de higiene.

### ¿Puedo devolver un colchón?

Si, siempre que no haya sido desembalado o desprecintado. Dicha excepción al derecho de desistimiento obedece a razones de protección a la salud e higiene. En este sentido, el comprador, con carácter previo al desprecintado de producto, deberá asegurarse del

producto adquirido.

## ¿Dónde devolver el producto?

Los productos siempre deben ser devueltos al lugar donde se entienden entregados, esto es, en el establecimiento del GRUPO SIENTABIEN más próximo al domicilio del comprador.

Si desea que SOFAGER, SL le preste el servicio de recogida, el cliente asumirá los costes de entrega de conformidad a las siguientes tarifas

## ¿Qué coste tiene para mi la devolución de un producto?

Si bien el derecho de desistimiento no debe reportar coste alguno para el consumidor por cuanto es gratuito, el comprador vendrá obligado a devolver el producto adquirido al lugar donde se produjo la entrega. Si desea que SOFAGER, SL le preste el servicio de recogida, el cliente asumirá los costes de entrega de conformidad a las **siguientes tarifas que puede descargarse en <https://mimmagallery.com/2024/05/tarifa-entrega-montaje.pdf>**

## ¿Cuándo y cómo recibiré el importe de mi devolución?

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario.

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos.