

PREGUNTAS FRECUENTES

Productos

1. ¿Qué incluyen los precios?
2. Quiero un artículo que no está disponible, ¿qué puedo hacer?

Registro

3. ¿Qué ventajas tengo al registrarme?
4. ¿Cómo me registro?
5. He olvidado mi contraseña, ¿Qué puedo hacer?
6. Una vez registrado, ¿cómo puedo modificar mis datos?

Pedidos

7. ¿Qué hago si tengo algún problema con mi pedido?

Cambios y devoluciones

8. ¿Puedo devolver o cambiar mi pedido?
9. ¿Cómo devuelvo o cambio un producto que he comprado en polohills.com?
10. Mi pedido es un regalo, ¿puede devolverlo o cambiarlo si no le gusta?

Pagos

11. ¿Cómo puedo pagar mi compra?
12. ¿Cuándo se realiza el pago?
13. Mi pago ha resultado fallido ¿qué puedo hacer?
14. ¿Qué ocurre si descubro un uso fraudulento de mi tarjeta?

Envío

15. ¿Podría no recibir un artículo comprado?
16. ¿Cuál es el tiempo estimado de entrega?
17. ¿Dónde recibiré mi pedido?
18. ¿Cuánto son los gastos de envío de una compra?
19. No llega mi pedido. ¿Qué hago?
20. ¿Qué pasa si no estoy en casa cuando llega mi pedido?

Otros

21. Tengo un código de descuento ¿cuándo lo puedo aplicar?
22. A pesar de todo, tengo dudas ¿puedo contactar con vosotros?

Productos

1. ¿Qué incluyen los precios?

Todos los precios mostrados en la página web incluyen IVA y demás impuestos locales, así como el transporte en toda la península.

2. Quiero un artículo que no está disponible, ¿qué puedo hacer?

Normalmente, los artículos que ya no tienen stock en la tienda online no vuelven a aparecer a la venta.

Registro

3. ¿Qué ventajas tengo al registrarme?

Una vez registrado, no tendrás que volver a rellenar tus datos de envío cada vez que desees realizar una compra. Además, de esta manera estarás informado de todas nuestras promociones exclusivas, descuentos y mucho más.

4. ¿Cómo me registro?

Busca en la esquina superior derecha el link de 'Regístrate' y haz clic. Es muy rápido y sencillo.

5. He olvidado mi contraseña, ¿Qué puedo hacer?

Si has olvidado tu contraseña, haz clic en Login y pulsa sobre "He olvidado mi contraseña". Sólo tendrás que escribir tu e-mail y automáticamente te enviaremos a tu correo un email desde el que podrás crear una nueva contraseña.

6. Una vez registrada, ¿cómo puedo modificar mis datos?

Accede a 'Mi cuenta', en el apartado datos personales encontrarás el botón 'Editar'.

Pedidos

7. ¿Qué hago si tengo algún problema con mi pedido?

Si no encuentras respuesta a tu problema en las Preguntas Frecuentes, por favor, ponte en contacto con nuestro servicio de Atención al cliente en el correo electrónico admin@polohills.com.

Cambios y devoluciones

8. ¿Puedo devolver o cambiar mi pedido?

Sí, puedes devolver o cambiar tus prendas siempre y cuando no hayan sido usadas y se encuentren en su embalaje original, con las etiquetas en perfecto estado. Sigue las indicaciones del apartado '¿Cómo devuelvo o cambio un producto que he comprado en polohills.com?'

9. ¿Cómo devuelvo o cambio un producto que he comprado en polohills.com?

Existen distintos procedimientos para la realización de cambios, devoluciones y desistimientos y a continuación describiremos las características de cada uno de ellos, así como sus condiciones.

- a. Cambio: se considera cambio la sustitución por el mismo producto en otro color y talla.
 - b. Devolución: originada por causa de una tara, defecto o recepción de un producto erróneo.
 - c. Desistimiento: originada por decisión del cliente.
- Todos los productos que vayan a ser cambiados o devueltos deben ir debidamente embalados.
 - En caso de desistimiento solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

- PEDIDOS ENTREGADOS EN ESPAÑA (PENÍNSULA Y BALEARES)

CAMBIOS realizados en tienda online

- Condiciones: el proceso de cambio debe realizarse en los 30 días naturales posteriores a la recepción del pedido.

- Coste: los cambios no tienen coste alguno para el cliente. - Procedimiento:

- Ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, a través del correo electrónico admin@polohills.com y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indicaras. Debes incluir, completado, el documento que te haremos llegar por mail, adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento).

DEVOLUCIONES (por tara, defecto o recepción de un producto erróneo) realizadas en tienda online - Condiciones: el proceso de devolución debe realizarse en el plazo establecido en el punto 8 de estas

Condiciones Generales.

- Coste: las devoluciones no tienen coste alguno para el cliente. Polo Hills reembolsará el importe correspondiente sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la devolución. La devolución se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

- Procedimiento:

- Ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del correo admin@polohills.com y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indicaras. Debes incluir, completado, el documento que te haremos llegar por mail, adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento).

DERECHO DE DESISTIMIENTO realizado en tienda online - Condiciones: tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 14

días naturales desde la recepción del producto.

- Coste: no tiene coste alguno para el cliente. Polo Hills reembolsará el importe correspondiente sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la

fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

- Procedimiento:

- Ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, a través del correo electrónico admin@polohills.com y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indicaras. Debes incluir, completado, el documento que te haremos llegar por mail, adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento).

- PEDIDOS ENTREGADOS EN CANARIAS, CEUTA Y MELILLA.

CAMBIOS realizados en tienda online

- Condiciones: el proceso de cambio debe realizarse en los 30 días naturales posteriores a la recepción del pedido.

- Coste: los cambios no tienen coste alguno para el cliente. - Procedimiento:

- Envía los productos a: Polo Hills (Cambios), Pol. Ind. El Manzanil I nave 7, 18300-Loja-Granada, España, por el medio de transporte que elijas y haciéndote cargo de los gastos de aduana. Debes incluir, completado, el documento que te haremos llegar por mail, adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento).

DEVOLUCIONES (por tara, defecto o recepción de un producto erróneo) realizadas en tienda online - Condiciones: el proceso de devolución debe realizarse en el plazo establecido en el punto 8 de estas

Condiciones Generales.

- Coste: las devoluciones no tienen coste alguno para el cliente. Polo Hills reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la devolución. La devolución se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

- Procedimiento:

- Envía los productos a: Polo Hills (Devoluciones), Pol. Ind. El Manzanil I nave 7, 18300-Loja-Granada, España, por el medio de transporte que elijas y haciéndote cargo de los gastos de aduana. Debes incluir, completado, el documento que te haremos llegar por mail, adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento).

DERECHO DE DESISTIMIENTO realizado en tienda online

- Condiciones: tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto.

- Coste: no tiene coste alguno para el cliente. Deniertex reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No

obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

- Procedimiento:

- Envía los productos a: Polo Hills (Desistimiento), Pol. Ind. El Manzanil I nave 7, 18300-Loja-Granada, España, por el medio de transporte que elijas y haciéndote cargo de los gastos de aduana. Debes incluir, completado, el documento adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento), que debe pedir al mail admin@polohills.com.

10. Mi pedido es un regalo, ¿puede devolverlo o cambiarlo si no le gusta?

Sí, el ticket regalo incluido en los pedidos regalo permite los cambios de talla y/o color. Para cualquier otro tipo de cambio o devolución, será necesario que el comprador proporcione el ticket de compra original para cambios y/o devoluciones en tienda. Este ticket puede descargarse en el apartado "Mi cuenta". Consulta el apartado '¿Cómo devuelvo un producto que he comprado en polohills.com?' de estas FAQ para más información sobre cambios y devoluciones.

Pagos

11. ¿Cómo puedo pagar mi compra?

Para pagar tu compra, puedes utilizar tu tarjeta de crédito (VISA, MasterCard, American Express) o de débito (4B o 4B Maestro).

12. ¿Cuándo se realiza el pago?

El pago se realizará en el momento en que se tramite el pedido y será condición indispensable para la formalización de éste. El importe de este pago se obtendrá sumando el precio de cada uno de los artículos y los gastos de envío correspondientes, descontando finalmente el importe correspondiente a las promociones de las que se pueda disfrutar en cada caso.

El comprobante de compra que corresponde al pedido se envía por email y podrá consultarse en el apartado 'Mi cuenta > Mis pedidos' si has realizado la compra como usuario registrado.

13. Mi pago ha resultado fallido ¿qué puedo hacer?

Ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente al correo electrónico admin@polohills.com y averiguaremos que ha pasado con rapidez.

14. ¿Qué ocurre si descubro un uso fraudulento de mi tarjeta?

Debes avisarnos lo antes posible a través de nuestro servicio de Atención al correo electrónico admin@polohills.com.

Envío

15. ¿Podría no recibir un artículo comprado?

Polo Hills informa al cliente de que las unidades de artículos puestos a la venta son las estimadas en stock en cada momento, sin poner de forma intencionada más mercancía de la que realmente se encuentra en stock físicamente.

Polo Hills hará todo lo posible para servir todos los artículos pedidos por el cliente, pero es posible que en determinados casos y debido a causas difícilmente controlables por Polo Hills, como errores humanos o incidencias en los sistemas informáticos, no sea posible servir alguno de los artículos pedidos por el cliente.

En caso de que un producto no esté disponible después de haberse realizado el pedido, el socio recibirá una notificación a través de un mail o a través de una llamada telefónica. Se le ofrecerá entonces la posibilidad de anular total o parcialmente este pedido.

16. ¿Cuál es el tiempo estimado de entrega?

Para envíos a domicilio, la entrega se realiza entre 3 y 5 días laborables a partir del momento en que realices la compra. Para el resto de Europa, la entrega se realiza entre 6 y 8 días laborables.

17. ¿Dónde recibiré mi pedido?

En la dirección de entrega que nos indiques, siempre que sea España, a excepción de apartados postales.

Recuerda que, si quieres, puedes indicar una dirección de entrega distinta de la dirección de facturación. Esto es muy útil en los casos en los que quieras hacer un regalo, si pasas más tiempo en el trabajo que en tu casa o si vas a permanecer una temporada fuera de tu residencia habitual.

18. ¿Cuánto son los gastos de envío de una compra?

Los gastos de envío dependen del importe total de tu compra y del lugar donde se realice la entrega. En algunos casos ¡no tendrás que pagar nada!

| ENVÍO A DOMICILIO | GASTOS DE ENVÍO |
|-----------------------------------|-----------------|
| España (Península) | gratis |
| Baleares | 3,95 € |
| Islas Canarias, Ceuta y Melilla** | 11,95 € |
| Portugal | 3,95 € |
| Alemania | 9,95 € |
| Austria | 9,95 € |
| Bélgica | 9,95 € |
| Bulgaria | 9,95 € |
| Dinamarca | 9,95 € |
| Eslovenia | 9,95 € |
| Finlandia | 9,95 € |
| Francia | 9,95 € |
| Holanda | 9,95 € |
| Hungría | 9,95 € |
| Italia | 9,95 € |

| | |
|-------------|--------|
| Irlanda | 9,95 € |
| Luxemburgo | 9,95 € |
| Polonia | 9,95 € |
| Reino Unido | 9,95 € |
| Suecia | 9,95 € |

**En envíos a Canarias, Ceuta y Melilla, el cliente deberá abonar los gastos de aduana correspondientes, los cuales variarán en función del peso del envío. En caso de que el cliente no retire el pedido una vez éste se encuentre en la aduana, correrá con los gastos que genere el retorno del pedido al almacén de Deniertex. Estos gastos se descontarán del importe de la devolución de su compra.

19. No llega mi pedido. ¿Qué hago?

Si has comprado como usuario registrado, haz clic en “Mi cuenta” para comprobar el estado de tu pedido. Aquí encontrarás el apartado “Mis pedidos”, donde puedes ver el estado de cada uno de ellos. Si tienes alguna duda más, ponte en contacto con nuestro servicio de Atención al cliente en el correo electrónico admin@polohills.com.

20. ¿Qué pasa si no estoy en casa cuando llegue mi pedido?

Si por alguna razón no has podido avisarles y, cuando pasen a entregarte el pedido no estás, SEUR te dejará una nota indicando que ha pasado a entregar el pedido y no había nadie. Además, SEUR intentará ponerse en contacto contigo para concertar otra cita.

Otros

21. Tengo un código de descuento ¿cuándo lo puedo aplicar?

Los códigos de descuentos se deben aplicar a la hora de hacer el check out en la bolsa de la compra. Al introducir el descuento se te aplicará directamente a tu compra. Tienes que tener en cuenta que algunos códigos de descuentos no son acumulativos y pueden anularte algunos descuentos que tenías antes de introducir el código.

22. A pesar de todo, tengo dudas ¿puedo contactar con vosotros?

Para cualquier otra duda que tengas, ponte en contacto con nuestro servicio de Atención al cliente en el correo electrónico admin@polohills.com.