

ENVÍO Y DEVOLUCIONES

ENTREGAS

¿Cómo se realiza la entrega de pedidos?

Realizamos todos los envíos de nuestros productos con empresas de confianza como SEUR e INTEGRA2.

El cliente puede elegir otra empresa de transporte, en cuyo caso, será el cliente el encargado de su gestión y seguimiento, por lo que la responsabilidad será del cliente no de Ibéricos Artesanos.

Los plazos de entrega dependen del tiempo de gestión del pedido y del envío, pudiendo variar en función de la red de distribución provista por las agencias de transporte en cada región.

Los productos se envían a la dirección indicada por el cliente durante la realización del pedido para que pueda ser entregado dentro del horario laboral habitual.

El envío de su producto ibérico se realizará en 24/72 horas, por lo tanto, lo recibirá en un plazo máximo de 72 horas (exceptuando sábados, domingo y festivos) siempre que sea a Península, a Baleares puede incrementarse dos días más y Canarias de 10 a 12 días lectivos. Para el resto de países de la Unión Europea ponte en contacto con nosotros.

Si necesitas recibir el pedido de forma urgente ponte en contacto con nosotros. Puedes llamarnos al (+34) 923 263531.

¿Tengo que pagar gastos de envío?

Los gastos de envío son gratuitos en pedidos superiores a 180€ a cualquier dirección de España Peninsular. Para el resto de destinos puede consultarnos por teléfono (923 263531).

¿Tengo que pagar a la empresa de transporte?

No. El transporte está incluido en el precio total del pedido.

A no ser que su pedido sea Contra reembolso, que deberá abonar al transportista el importe total de la compra en efectivo. Recuerden que los transportistas, no admiten tarjetas de crédito, ni cheques (importe máximo pagos en efectivo: 2.500€).

¿Puedo saber cuándo llegará mi pedido?

Si nos proporciona su email, la agencia de transporte enviará a todos nuestros clientes, un email con el estado del pedido y un número de seguimiento (número de tracking). Con ese número podrá ser informado de todos los

estados por los que pasa su pedido desde que sale de nuestras instalaciones hasta llegar a su destino.

Anular o modificar un pedido

Si su pedido se encuentra todavía en nuestras instalaciones, no hay problema para anularlo o modificarlo. Puede hacerlo llamando por teléfono de lunes a sábado de 10:00h a 14:00h y de 17:30h a 21:00h al 923 26 35 31

Si el pedido ya hubiera abandonado nuestras instalaciones, y desea continuar con la anulación o modificación, deberá abonar los gastos derivados de la agencia de transportes –tanto de envío como de devolución a nuestras instalaciones–.

DEVOLUCIONES

¿Se admiten devoluciones?

Sí, admitimos devoluciones. Para ello se deben cumplir las siguientes condiciones:

1. El producto debe haber sido comprado a través de esta página web.
2. La devolución se deberá realizar dentro de los 14 días naturales desde que el cliente recibe el pedido. Fuera de este plazo no se admitirá ninguna devolución. El producto deberá ser devuelto con el envoltorio original y en la misma caja de envío o similar.
3. El producto en cuestión debe estar en condiciones no aptas para el consumo, en concreto, solo se admitirán devoluciones en los siguientes supuestos:

a) Mal olor

Las devoluciones tienen que ser por una causa justificada, como que el producto se encuentre en mal estado para su consumo. Por ejemplo, que desprenda mal olor. En tal supuesto una empresa transportista recogerá el producto, para poder comprobar el estado del mismo. En el caso de que el fabricante conviniera que efectivamente el jamón o la paleta está en mal estado se repondría con otro producto de las mismas características, asumiendo Ibéricos Artesanos Jesús Sanz los gastos de devolución.

En este supuesto diríjase a nosotros en el email ibericosartesanosjsanz@telefonica.net o al Teléfono: 923 263531 indicándonos su nombre, un número de teléfono y número de la factura para poder gestionar su incidencia.

No se aceptará ninguna devolución cuando el peso de la pieza devuelta sea inferior al 80% de su peso original. En caso de que la pieza haya sido loncheada no se deben haber abierto más de dos bandejas.

Este supuesto solo se aplicará a jamones y paletas no al resto de productos.

b) Exceso de tocino

En el caso de que, una vez abierta la pieza (solo jamones y paletas), se aprecie exceso de tocino tendrá que enviarnos fotos al email ibericosartesanosjsanz@telefonica.net para que nuestro departamento de Calidad pueda evaluar si está dentro del margen. Deberá indicarnos su nombre, un número de teléfono y número de la factura para poder gestionar su incidencia.

Importante: Recuerda que los jamones 100% ibéricos es el tipo de jamón que más grasa aportan ya que es lo que les confiere su especial sabor. Se considera normal el 40% del peso de una pieza.

En caso de que se acepte la reclamación se sustituirá el producto defectuoso por otro de las mismas características del primero sin coste alguno o adicional para usted.

Para este supuesto la pieza debe haberse vendido entera (solo jamones y paletas. El resto de productos quedan excluidos de este supuesto). No se aceptará ninguna devolución cuando el peso de la pieza devuelta sea inferior al 80% de su peso original.

4. Gastos de devolución:

Si analizada en un primer momento la reclamación nuestro departamento de Calidad considera que el producto puede no ser apto para el consumo, enviaremos a su domicilio una empresa de transporte para que recoja el producto. Una vez en nuestras instalaciones analizará definitivamente el mismo y si verifica que no es apto, el vendedor asumirá los gastos de devolución y envío de un nuevo producto de similares características.

En caso de que considere que sí es apto para el consumo el cliente deberá asumir los gastos de devolución y reenvío siempre que quiera recuperar el producto

5. Para paletillas y jamones empezados, es importante que te asegures de que la pieza devuelta es realmente la defectuosa, ya que, si está equivocada los gastos de la devolución del transporte, correrán de parte del cliente y también los del reenvío en caso de que luego quiera recuperarla.

6. Producto deteriorado por el transporte:

Si observa cualquier daño en el embalaje de su pedido, debe hacerlo constar en el albarán o factura de entrega del mismo, y poner una nota

con la incidencia en el albarán del transportista y si le fuese posible, abrirlo en presencia del transportista. Comuníquenos la incidencia dentro de las 24 horas posteriores a la recepción del producto para hacer los trámites pertinentes.

7. Mercancía errónea:

Si le entregamos un pedido que no es el que usted seleccionó, háganoslo saber inmediatamente por teléfono (923 263531) o e-mail (ibericosartesanosjsanz@telefonica.net) para poder reparar el error y enviarle cuanto antes el pedido correcto o la devolución íntegra del importe que abonó.

Excepciones:

No se reembolsarán ni repondrán productos cuando éstos no respondan a las expectativas del usuario, estando en perfectas condiciones para ser consumidos. Hay que tener en cuenta que los productos ibéricos son únicos entre sí al tratarse de productos totalmente artesanales. Por ejemplo, el exceso o defecto de grasa en un jamón, así como su punto de sal o de curación en cualquiera de nuestros productos son apreciaciones subjetivas que no determinan tanto la calidad del producto en sí, como el grado de satisfacción con su compra.

AYUDA

¿Quieres que te ayudemos a realizar un pedido en la web?

Llámenos al 923 26 35 31 de lunes a sábado de 10:00h a 14:00h y de 17:30h a 21:00h o envíenos un email a ibericosartesanosjsanz@telefonica.net

Quedamos a su disposición.

Muchas gracias.