

WAVES13

POLÍTICAS DE ENVÍO, DEVOLUCIONES

POLÍTICA DE ENVÍOS

1. Producción y preparación

En WAVES13 trabajamos con partners de producción y logística cuidadosamente seleccionados para garantizar calidad y consistencia. La mayoría de los pedidos se producen en un plazo habitual de 2 a 5 días laborables antes de salir de expedición. En periodos de alta demanda (drops, festivos o campañas), este plazo puede ampliarse.

2. Plazos de entrega estimados

El tiempo total de entrega es la suma de:

- Tiempo de producción + Tiempo de transporte

El transporte varía según destino y servicio seleccionado. Una vez enviado el pedido, recibirás un email de confirmación con el número de seguimiento (tracking).

3. Seguimiento

Cuando tu pedido se expide, te enviamos el tracking para que puedas monitorizar el trayecto hasta la entrega.

4. Dirección de entrega y paquetes devueltos

Verifica que la dirección sea completa y correcta.

- Si un pedido se devuelve por dirección incompleta/incorrecta o por no recogida, podremos gestionar un reenvío (con el coste de transporte correspondiente, si aplica).

5. Paquetes perdidos o incidencias de transporte

Si una comanda no llega, debes notificarlo lo antes posible. Para activar el protocolo de incidencia, la notificación debe realizarse dentro de los 30 días posteriores a la fecha estimada de entrega.

6. Impuestos, aduanas y tasas

Los impuestos aplicables se muestran en el checkout cuando corresponda. En envíos fuera de la UE, el cliente puede tener que asumir aranceles o tasas de importación según el país de destino.

DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

1. Filosofía WAVES13

En WAVES13 evitamos la producción en serie: cada prenda se confecciona para tu pedido y se revisa una a una para asegurar un acabado premium. Por este motivo, como norma general no aceptamos devoluciones ni cambios por:

- Cambio de opinión
- Talla elegida incorrectamente
- Preferencias de color/estilo

Te recomendamos revisar la guía de tallas y las descripciones del producto antes de finalizar la compra.

2. Incidencias cubiertas (calidad, defecto o daño en transporte)

Si tu pedido llega con defecto de fabricación, error de impresión/cumplimiento o daños durante el transporte, WAVES13 gestionará la solución priorizando rapidez y calidad. En estos casos podremos ofrecer una reposición sin coste o un reembolso (total o parcial) según el caso.

En incidencias de calidad, normalmente no es necesario devolver el producto: validamos el problema y actuamos.

3. Plazos para comunicar incidencias

- Artículos dañados, mal impresos o defectuosos: comunícalo dentro de los 30 días posteriores a la recepción.
- Paquetes perdidos en tránsito: comunícalo dentro de los 30 días posteriores a la fecha estimada de entrega.

4. Qué necesitamos para gestionarlo

Escríbenos a info@waves13.com con:

- Número de pedido
- Fotos claras del problema (producto completo + detalle)
- Foto de la etiqueta/paquete (si está disponible)

- Breve descripción de la incidencia

5. Paquetes perdidos en tránsito

Si el tracking no se actualiza durante un tiempo o el pedido no llega, seguiremos un procedimiento de reclamación. Para agilizarlo, podemos pedirte:

- Confirmación de la dirección de envío (que se introdujo correctamente)
- Contacto con la oficina de correos/transportista local para intentar localizar el paquete

Si el transportista considera el pedido como perdido y está dentro de plazo, cubriremos los costes de reposición y reenvío.

6. Tracking “Entregado” pero no recibido

Si el transportista marca un paquete como “Entregado”, no siempre es posible verificar que no se haya recibido. En estos casos, por norma, no podemos cubrir un reenvío ni reembolsar el pedido.

Antes de realizar un nuevo pedido, recomendamos:

- Revisar alrededor de la vivienda (porche, puerta trasera, zonas protegidas)
- Consultar con vecinos, conserjería o recepción
- Contactar con el transportista de última milla para obtener detalles de entrega

7. Paquetes devueltos al remitente (no entregables)

Un pedido puede devolverse por dirección no entregable, paquete no reclamado en aduanas, rechazo del destinatario o no recogida en punto de recogida/locker.

Cuando el paquete devuelto llegue a nuestras instalaciones, recibirás una notificación. Los transportistas no priorizan las devoluciones: en muchos casos pueden tardar entre 2 y 4 semanas en devolverlo y procesarlo.

Una vez procesado, podremos gestionar un reenvío. Se aplicarán cargos de envío si el pedido no se reclamó en aduanas, fue rechazado/devuelto por el cliente o se envió originalmente a una dirección incorrecta.

Si un artículo devuelto no se reclama en 30 días, puede ser donado a organizaciones benéficas.

8. Devoluciones enviadas por el cliente (solo con autorización)

No envíes productos de vuelta sin autorización previa.

Si WAVES13 autoriza una devolución, te indicaremos los pasos exactos, la referencia necesaria y la dirección correspondiente (puede variar según producto y centro logístico).

9. Dirección de devolución (España)

Cuando te indiquemos una devolución a nuestro centro en España, utiliza este formato:

WAVES13 Devoluciones

Travessía Prat de la Riba, 91-95

08849 Sant Climent de Llobregat, Barcelona, España

Nota: esta dirección se utiliza exclusivamente para devoluciones de producto autorizadas. No debe emplearse para correspondencia general o comunicaciones legales.

10. Derecho de desistimiento (UE)

El consumidor dispone, con carácter general, de 14 días para desistir de una compra online. No obstante, la normativa prevé excepciones para bienes fabricados bajo pedido y/o claramente personalizados. Si tienes dudas sobre tu caso, escríbenos y te indicaremos la opción aplicable.

CONTACTO

Calidad premium. Respuesta rápida. Trato directo con WAVES13 Studio.

Email: info@waves13.com

Ubicación: Sant Cugat del Vallès · Barcelona

Teléfono: +34 688909913

Tiempo de respuesta: 24–48 h

FACTURACIÓN E IVA (NIF-IVA)

- Si necesitas factura, escríbenos indicando el número de pedido y los datos de facturación.
- Si eres empresa y dispones de NIF-IVA válido, contáctanos antes de comprar y te indicaremos cómo proceder según tu país y el tipo de operación.

