

Envíos, Cambios y Devoluciones

Última actualización: 31 de agosto de 2026

Esta política resume las condiciones de entrega, desistimiento, devoluciones, incidencias y cambios aplicables a las compras realizadas en **www.universohogara.com**.

1. Zonas de envío

Universo Hogara realiza envíos a **toda España**. La disponibilidad concreta de métodos de transporte puede variar según el código postal, destino, características del pedido y servicios habilitados en cada momento.

Para Canarias, Ceuta y Melilla podrán resultar aplicables particularidades fiscales, aduaneras o de gestión propias del destino. Cuando existan importes o gestiones que no puedan calcularse razonablemente de antemano, se informará de ello en el proceso de compra en la medida exigida por la normativa.

2. Gastos de envío

Los gastos de envío se calcularán según el destino, contenido del pedido y método disponible, y se mostrarán antes de confirmar el pago. La persona compradora podrá revisar el importe total del pedido antes de completar la compra.

3. Preparación, transporte y entrega

La gestión logística podrá realizarse mediante **Sendcloud** y los transportistas disponibles. Cuando exista información de seguimiento, podrá facilitarse a la persona compradora por correo electrónico o mediante los canales habilitados por el transportista.

El plazo estimado dependerá del destino y servicio seleccionado. Salvo que se haya acordado otro plazo, los pedidos se ejecutarán sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro del máximo legal de **30 días naturales** desde la celebración del contrato.

La persona compradora debe facilitar datos de entrega completos y correctos. Si un pedido no puede entregarse por una dirección incorrecta, incompleta o por causas imputables a la persona destinataria, podrán aplicarse los costes razonables de una nueva expedición cuando legalmente corresponda y siempre que se informe previamente.

4. Pedido dañado, incorrecto o con falta de conformidad

Si el pedido llega dañado, incompleto, no corresponde con lo comprado o presenta una posible falta de conformidad, debe contactarse con Universo Hogara en **hola.hogara@gmail.com** tan

pronto como sea razonablemente posible, indicando el número de pedido y aportando, cuando ayude a resolver la incidencia, fotografías del embalaje y del producto.

Esta recomendación de comunicar la incidencia con rapidez no reduce ni sustituye los plazos y derechos legales de garantía. Cuando la devolución sea consecuencia de un defecto, error de preparación u otra causa imputable al vendedor, Universo Hogara asumirá los costes de devolución o recogida que legalmente le correspondan.

5. Derecho de desistimiento

La persona consumidora dispone, con carácter general, de **14 días naturales desde la recepción** para comunicar que desea desistir de la compra, sin necesidad de justificar su decisión, salvo las excepciones previstas legalmente.

Puede comunicar el desistimiento por correo electrónico a **hola.hogara@gmail.com** o mediante una declaración inequívoca enviada a Calle Jacinto González, 58, 1A, 28600 Navalcarnero (Madrid), España. También puede utilizar el modelo incluido al final de este documento.

6. Condiciones de la devolución

- Tras comunicar el desistimiento, el producto deberá devolverse sin demora indebida y, como máximo, dentro de los 14 días naturales siguientes.
- La persona compradora deberá conservar el producto en condiciones adecuadas y solo manipularlo en la medida necesaria para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento.
- La persona compradora responderá de la disminución de valor causada por una manipulación superior a la necesaria en los términos previstos por la ley.
- **Los costes directos de la devolución por desistimiento ordinario serán asumidos por la persona compradora.**
- Antes de enviar el producto, deberá contactarse con Universo Hogara para recibir las instrucciones de devolución y confirmar la dirección o método de retorno aplicable.

7. Productos personalizados

No se admite desistimiento por simple cambio de opinión respecto de bienes confeccionados conforme a las especificaciones de la persona consumidora o claramente personalizados. Esta excepción puede aplicarse, entre otros supuestos, cuando el cliente solicita que un producto se prepare expresamente con su nombre u otra personalización individual. Esta exclusión no afecta a los derechos derivados de defectos, errores o falta de conformidad.

8. Reembolso

Cuando proceda la devolución por desistimiento, Universo Hogara reembolsará las cantidades legalmente exigibles sin demora indebida y, a más tardar, dentro de los 14 días naturales desde que haya sido informada del desistimiento. Podrá retener el reembolso hasta recibir los bienes o hasta que se aporte prueba suficiente de su devolución, según qué ocurra primero.

El reembolso se efectuará mediante el mismo medio de pago utilizado en la compra, salvo acuerdo válido en contrario. Si la persona compradora eligió una modalidad de entrega más costosa que la modalidad ordinaria menos costosa ofrecida, el exceso de coste no tendrá que ser reembolsado.

9. Cambios

Actualmente **no se realizan cambios directos**. Para adquirir otro modelo, producto o variante, deberá tramitarse primero la devolución del artículo original cuando sea legalmente posible y, de forma independiente, realizar un nuevo pedido.

10. Garantía legal

Los productos cuentan con la garantía legal de conformidad prevista por la normativa española de consumidores. En los bienes nuevos, el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten dentro del plazo legal, actualmente de **tres años desde la entrega**.

11. Contacto para devoluciones e incidencias

Correo: hola.hogara@gmail.com

Teléfono: 698 929 274

Modelo de formulario de desistimiento

A la atención de: Gara María Fernández Bahamontes - Universo Hogara
Calle Jacinto González, 58, 1A, 28600 Navalcarnero (Madrid), España
hola.hogara@gmail.com

Por la presente comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien o bienes:

Número de pedido:

Pedido realizado el / recibido el:

Nombre de la persona consumidora:

Domicilio de la persona consumidora:

Fecha:

Firma: solo si se presenta en papel.