

Envíos y Devoluciones

Toda la información que necesitas saber antes y después de tu compra.

48/72 horas Entrega en Península desde salida de almacén	Islas Baleares Aproximadamente 7 días laborables	14 días Plazo legal para devoluciones y desist
Soporte directo pedidos@truckplanfuelstore.com	Seguimiento Número de envío por email tras la salida del almacén	
1	ENVÍOS	

Antes de realizar un pedido en PLAN FUEL, ten en cuenta lo siguiente:

- **Plazos de Entrega:** Servicio de mensajería con entrega estimada de 48/72 horas laborables (lunes a viernes), contados desde la salida del almacén. Para Islas Baleares, aproximadamente 7 días laborables. Consulta la sección de Gastos de Envío para los términos específicos de las Islas.
- **Rotura de Stock:** Nos esforzamos por mantener un stock actualizado, pero puede producirse rotura de stock. En ese caso te informaremos del plazo de entrega o podrás cancelar el pedido con reembolso completo.
- **Posibles Demoras:** Si los retrasos ajenos a PLAN FUEL superan 5 días laborables, contacta con pedidos@truckplanfuelstore.com.
- **Seguimiento del Envío:** Recibirás un número de seguimiento por email tras la salida del almacén.
- **Pagos por Transferencia:** Pueden tener una demora de hasta 72 horas. Envía el justificante a pedidos@truckplanfuelstore.com para agilizar.
- **Datos de Envío:** La responsabilidad por datos incorrectos recae en el cliente.
- **Observaciones:** Puedes añadir notas al pedido durante la compra.

Envíos y Devoluciones

Toda la información que necesitas saber antes y después de tu compra.

2

INFORMACIÓN DE SEGUIMIENTO

Para consultar el estado de tu pedido, contacta directamente con la empresa de transporte asignada:

ONTIME XS burgos914@ontimelogistica.com	900 80 19 29 · 689 62 01 51
ONTIME XP burgos.914.incidencias@ontimelogistica.com jaherrera@grupogarciacamarero.com	900 80 19 29 · 689 62 01 51
MRW 00800@grupomrw.com	672 622 431
CTT Express trafico@envialoburgos.es	947 257 024 / 699 230 438
MARESA (Islas) recogidasmad@maresalogistica.com eva.merino@maresalogistica.com jose.mateo@maresalogistica.com	

3

RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

Consejo: Hacer una foto del paquete antes de abrirlo si observas golpes externos te ayudará a gestionar cualquier incidencia más rápido.

4

DEVOLUCIONES

- **Embalaje de Baterías:** Las baterías no llevan embalaje adicional, ya que el transportista necesita ver el producto para manipularlo correctamente. Si tu batería llega dañada, comunícalo a pedidos@truckplanfuelstore.com para que podamos gestionar la incidencia correspondiente.
- **Intentos de Entrega:** Hasta dos intentos incluidos en Península.
- **Fines de Semana y Festivos:** No hay envíos ni entregas.
- **Responsabilidad en el Transporte:** Los retrasos son gestionados por la agencia externa.
- **Rechazo del Pedido:** El cliente asume los gastos de devolución.
- **Recepción:** Revisa la mercancía al recibirla. Si detectas daños, anótalo en el albarán del transportista y comunícalo en un plazo de 24 horas a pedidos@truckplanfuelstore.com.
- **Estado del producto:** Para las devoluciones comerciales y, en particular, para el ejercicio del derecho de desistimiento, el producto deberá devolverse en un estado que permita comprobar su naturaleza, características y funcionamiento, procurando conservar su embalaje original. El cliente será responsable de la disminución de valor que pueda derivarse de una manipulación que exceda de la necesaria para comprobar el producto.

Importante: el derecho de desistimiento es un derecho legal del consumidor en las compras a distancia. Las condiciones de este apartado no limitan los derechos mínimos reconocidos por la normativa de consumo.

Envíos y Devoluciones

Toda la información que necesitas saber antes y después de tu compra.

¿Tienes alguna duda sobre tu pedido?

pedidos@truckplanfuelstore.com

Lunes a Jueves 09:00 h a 14:00 h y 16:00 h a 18:00 h

Viernes 09:00 h a 16:30 h

Nuestro equipo está listo para ayudarte de lunes a viernes.

5

CAMBIOS

Para realizar un cambio se procede con una nueva compra del producto deseado y la devolución del producto anterior.

Plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto.

Solicitud por correo a pedidos@truckplanfuelstore.com.

6

CANCELACIONES

Sin coste si el pedido aún no ha salido del almacén.

Si el pedido ya ha sido enviado, se gestionará como una devolución.

El reembolso se efectuará dentro de los plazos legalmente establecidos..

7

DERECHO DE DESISTIMIENTO

En las compras realizadas a distancia, el consumidor dispone, con carácter general, de 14 días naturales desde la recepción del producto para ejercer el derecho de desistimiento, salvo las excepciones previstas legalmente.

Gestión vía pedidos@truckplanfuelstore.com.

Cuando PLAN FUEL gestione la recogida del producto, el coste directo de devolución será de 18 € (IVA incluido), salvo cuando la devolución se deba a un error imputable a PLAN FUEL o a una incidencia cubierta por nuestra política de garantía o por la normativa aplicable.

El reembolso se efectuará dentro de los plazos legalmente establecidos. PLAN FUEL podrá retener el reembolso hasta haber recibido el producto o hasta que el cliente acredite su devolución, según cuál de estas circunstancias se produzca primero.