

FAQ PUNKOSTURAS

PEDIDOS

¿Cómo hago un pedido?

Comprar en PUNKOSTURAS es muy sencillo:

1. Elige los productos que te gusten.
2. Selecciona la talla y cantidad deseada.
3. Añádelos al carrito.
4. Accede al carrito y revisa tu pedido.
5. Introduce tus datos de envío.
6. Realiza el pago mediante tarjeta bancaria.
7. Recibirás un correo electrónico de confirmación.

¿Necesito crear una cuenta para comprar?

No es obligatorio crear una cuenta para realizar una compra. Puedes tramitar tu pedido como invitado.

¿Cómo sé si mi pedido se ha realizado correctamente?

Una vez completado el pago, recibirás un correo electrónico de confirmación con el número de pedido y el resumen de la compra.

Si no recibes dicho correo en unos minutos, revisa tu carpeta de spam o correo no deseado. Si sigues sin encontrarlo, contacta con PUNKOSTURAS en infopunkosturas@gmail.com

¿Puedo cancelar mi pedido?

Si tu pedido aún no ha sido preparado o enviado, intentaré gestionarlo, para eso escíbeme cuanto antes.

Para solicitar una cancelación, contacta con PUNKOSTURAS lo antes posible indicando tu número de pedido.

Una vez que el pedido haya sido enviado, la cancelación ya no será posible y deberá tramitarse mediante el procedimiento de devolución correspondiente.

PAGOS

¿Qué métodos de pago aceptáis?

Actualmente, el método aceptado es la tarjeta bancaria.

¿Es seguro pagar en la web?

Sí, el sitio web de PUNKSTURAS utiliza conexiones seguras mediante certificado SSL, lo que permite que la información transmitida entre tu dispositivo y la web viaje cifrada.

Además, los pagos se procesan a través de plataformas seguras que aplican las medidas de seguridad exigidas por las entidades financieras.

ENVÍOS

¿Cuánto cuesta el envío?

- España peninsular 6,95€
- Baleares 16€
- Canarias, Ceuta y Melilla 15€
- Andorra 12€
- Portugal 10€
- Gibraltar 28€
- Resto de Europa 28€
- Si tu destino no está en esta lista escíbeme a infopunkosturas@gmail.com para consultar.

¿A partir de qué importe el envío es gratuito?

Los pedidos superiores a 100 € disfrutan de envío gratuito.

¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

- España peninsular 2/3 días hábiles
- Baleares 7/10 días hábiles
- Canarias, Ceuta y Melilla 5/7 días hábiles
- Andorra 5/7 días hábiles
- Portugal 2/3 días
- Gibraltar 10/15 días
- Resto de Europa 10/15 días

Los plazos pueden variar ligeramente en periodos de alta demanda, promociones o circunstancias ajenas a PUNKOSTURAS.

¿Qué empresa realiza la entrega?

Los envíos son gestionados por Correos.

¿Cómo puedo hacer el seguimiento de mi pedido?

Cuando tu pedido sea enviado recibirás un correo electrónico con la información de seguimiento para que puedas consultar en todo momento el estado de la entrega a través de la web de Correos.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

¿Cuál es el plazo para solicitar una devolución?

Dispones de 14 días naturales desde que recibas el pedido para solicitar una devolución.

Para iniciar el proceso, es importante que contactes previamente con PUNKOSTURAS tal como te explico en el siguiente punto.

Una vez recibida tu solicitud, recibirás las instrucciones necesarias para tramitarla correctamente.

Los productos deben ser devueltos en buen estado, sin signos de uso más allá de haberte probado la prenda y, siempre que sea posible, con sus etiquetas y embalajes originales.

Una vez recibido y comprobado el estado del producto devuelto, PUNKOSTURAS tramitará el reembolso correspondiente conforme a los Términos y Condiciones de compra online”.

¿Cómo solicito un cambio o devolución?

Antes de enviar cualquier devolución o solicitud de cambio es imprescindible contactar previamente con PUNKOSTURAS en el mail infopunkosturas@gmail.com

Una vez recibido tu correo, recibirás las instrucciones necesarias para realizar el envío de forma correcta y segura. Es muy importante incluir dentro del paquete un documento o nota indicando:

Nombre completo.

Número de pedido.

En caso de cambio, talla, color... por el que quieres cambiar.

En caso de devolución, te agradezco que me indiques el motivo para seguir mejorando.

Ten en cuenta que, si no indicas estos datos, se puede retrasar la gestión.

¿Quién paga los gastos de envío de una devolución?

Salvo que exista un error por parte de PUNKOSTURAS o un defecto de fabricación, los gastos de devolución correrán a cargo del cliente.

Si realizo un cambio de talla o producto, ¿quién paga el nuevo envío?

Si necesitas cambiar tu artículo por otra talla o por otro producto porque has cambiado de opinión o prefieres una opción diferente, los gastos de envío del nuevo envío correrán por tu cuenta.

El mejor consejo de PUNKOSTURAS: compara las medidas de la prenda con alguna que te quede perfecta, ¡es la forma más fácil de acertar a la primera!

Si la incidencia se debe a un error de PUNKOSTURAS o a un defecto del producto, no te preocupes, tú no tendrás que pagar ningún envío extra.

¿Qué gastos son reembolsables en una devolución por desistimiento?

Si solicitas una devolución dentro del plazo legal de desistimiento (14 días) y se cumplen las condiciones establecidas para ello, recibirás el reembolso del importe de los artículos devueltos.

Además, cuando la devolución corresponda al pedido completo, también se reembolsarán los gastos de envío iniciales que pagaste al realizar la compra (excepto posibles servicios de envío especiales o urgentes elegidos por ti).

Recuerda que deberás asumir los gastos de envío de la devolución.

TALLAS Y PRODUCTOS

¿Cómo elijo mi talla?

Consulta la guía de tallas disponible en cada producto antes de realizar la compra. Y, ten en cuenta, que comparar las medidas de la prenda con alguna que te quede perfecta, es la forma más fácil de acertar a la primera.

¿Dónde puedo consultar la guía de tallas?

Cada prenda tiene sus propias medidas y guía de tallaje: consúltalas antes de elegir tu talla para evitar cambios innecesarios.

La talla o producto que quiero está agotado. ¿Volverá a estar disponible?

Si el producto dispone de la opción de aviso de reposición, puedes activar la alerta y recibirás una notificación cuando vuelva a estar disponible.

¿Cómo debo cuidar mis prendas?

Si cuidas bien tus prendas, te durarán mucho más. Aquí van unos consejos básicos:

Lavar del revés.

Utilizar agua fría o temperaturas bajas.

Evitar el uso de secadora

Con cada pedido recibirás unas instrucciones básicas de cuidado.

INCIDENCIAS

He recibido un producto defectuoso

Si detectas cualquier defecto o incidencia, contacta conmigo en infopunkosturas@gmail.com dentro de las primeras 24 horas desde la recepción del pedido, adjuntando fotos claras del problema y del embalaje.

Esto me facilitará revisar el caso lo antes posible y darte una solución rápida.

En cualquier caso, este plazo es una recomendación para agilizar la gestión y no limita tus derechos legales como consumidor.

PUNKOSTURAS podrá solicitar información adicional si es necesario para valorar correctamente la incidencia en función del tiempo transcurrido o las circunstancias del caso.

He recibido un pedido incorrecto

Si has recibido un producto distinto al comprado, contacta con PUNKOSTURAS lo antes posible en el mail infopunkosturas@gmail.com indicando tu número de pedido y adjuntando fotografías del producto recibido.

En cuanto compruebe la incidencia, te indicaré cómo proceder para solucionarla sin que tengas que asumir ningún gasto.

¿Dónde puedo consultar las condiciones completas?

Puedes consultar toda la información legal relativa a compras, devoluciones, privacidad y tratamiento de datos personales en los apartados correspondientes del sitio web de PUNKOSTURAS.

En caso de discrepancia entre esta sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) y los Términos y Condiciones de compra online, prevalecerán estas últimas.