Condiciones de devolución YIVO SureFit 365™

365 días para comunicar una devolución. Compras de empresas incluidas.

YIVO SureFit 365™ es un programa de devoluciones adicional y gratuito para productos comprados directamente a YIVO. No sustituye los derechos legales de desistimiento, los recursos por productos defectuosos ni una garantía comercial. No significa que un producto pueda utilizarse normalmente durante 365 días y después devolverse sin condiciones.

Programa en vigor desde: 9 de septiembre de 2026
Versión del documento: 1.2 | 15.10.2026
Plazo del comprador: 365 días desde la recepción del producto que se devuelve.

La fecha de entrada en vigor del programa no es una fecha de inicio común del plazo de devolución de todos los compradores. No contamos el plazo desde la fecha de factura, pedido o envío. Las aclaraciones posteriores de estas condiciones no limitan los derechos ni los compromisos más favorables ofrecidos en el momento de la compra.

1. Responsable del programa y datos de contacto

El responsable del programa y vendedor es **YIVO Sebastian Zając**, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska, número de identificación fiscal (NIP): 642-315-75-74, número de registro empresarial (REGON): 383257067, en adelante «YIVO».

Aceptamos comunicaciones de devolución en **zwroty@yivo.pl**, por escrito en nuestra dirección comercial y mediante el procedimiento de devolución disponible en la plataforma donde se realizó la compra. Elegir un método no excluye otras formas permitidas de comunicarla. No tienes que utilizar exclusivamente el formulario de YIVO. No rechazamos una comunicación válida enviada a otra dirección de contacto facilitada por YIVO solo porque se haya utilizado una dirección diferente.

Dirección para devolver productos:
YIVO Sebastian Zając
ul. Zofii Nałkowskiej 16E
41-700 Ruda Śląska
Polska

2. Compradores y compras cubiertos por SureFit 365™

1. Pueden utilizar el programa los consumidores y los compradores profesionales, incluidos autónomos y sociedades. Una factura a nombre de una empresa no excluye por sí sola una devolución.
2. El programa cubre los productos de marca YIVO comprados directamente a YIVO, incluidas las compras mediante plataformas de venta. En una plataforma, comprueba que el vendedor del pedido sea YIVO Sebastian Zając. Que la marca YIVO aparezca en un producto o en el título de un anuncio no significa por sí solo que YIVO fuera el vendedor.
3. Las compras a vendedores independientes no están cubiertas automáticamente. En esos casos, los derechos frente al vendedor y cualquier garantía comercial se valoran por separado.
4. No exigimos afiliación de pago, registro del producto ni un motivo para devolverlo.
5. Puedes devolver toda la compra o determinados productos o unidades. Cuando la compra constituya un único conjunto indivisible, la devolución dentro del programa comprende el conjunto completo. Esto no limita los recursos legales por una falta de conformidad que afecte a componentes individuales.

3. Los derechos legales son independientes del programa

1. Al comprar bienes a distancia, un consumidor dispone generalmente de 14 días para desistir del contrato sin indicar un motivo, con las excepciones legales correspondientes. Las disposiciones específicas pueden establecer plazos diferentes o ampliados.
2. Los derechos legales pertinentes también se aplican a una persona física que compra directamente para su actividad empresarial cuando el contrato no tiene carácter profesional para ella en el sentido del artículo 7aa de la Ley polaca de derechos de los consumidores. Una factura con IVA no elimina por sí sola esa protección.
3. Las condiciones de este programa adicional, incluidos los requisitos sobre el estado del producto, no limitan el desistimiento legal. Si un derecho legal sigue siendo aplicable, seguimos las normas legales aunque hayan transcurrido más de 14 días desde la recepción.
4. En el desistimiento legal, la ausencia del embalaje original o el uso del producto no implican automáticamente la pérdida del derecho a desistir. Puede tenerse en cuenta la disminución real de valor causada por una manipulación que exceda lo necesario para determinar las características y el funcionamiento del producto, conforme al artículo 34(4) de la Ley polaca de derechos de los consumidores. Esto no se aplica si YIVO no facilitó la información sobre el desistimiento exigida legalmente. Las reglas detalladas figuran en la sección 9a. La excepción para determinados productos precintados descrita en la sección 6 se aplica por separado.
5. Una vez finalizado el plazo legal de desistimiento, la posibilidad de devolver un producto hasta el día 365 deriva de SureFit 365™ y está sujeta a las condiciones de este programa. Para una empresa sin derecho legal de desistimiento, el programa puede ofrecer una base para la devolución desde el día en que recibe el producto.

4. Cómo se calculan los 365 días

1. Dispones de 365 días naturales para comunicar una devolución SureFit 365™ desde que tú o una persona que designes, distinta del transportista, recibáis el producto. Se excluye el día de recepción; el primer día es el siguiente. No determinamos automáticamente la fecha a partir del estado del envío, de una factura o del mero depósito de un paquete en un punto de recogida antes de que el comprador o la persona designada lo recoja.
2. Para productos entregados por separado, el plazo del programa comienza al recibir el producto concreto que se devuelve. Para el desistimiento legal, aplicamos las reglas legales de inicio del plazo, incluidas las relativas al último bien, lote o componente.
3. Para cumplir el plazo del programa, basta con enviar una comunicación inequívoca de devolución antes de que venza. No necesitas obtener la aprobación de YIVO ni entregar el paquete en el almacén dentro de ese plazo.
4. El producto debe enviarse de vuelta en los 14 días siguientes a la comunicación. El plazo de envío se cumple si el paquete se envía antes de su vencimiento.
5. Si un plazo vence en sábado o festivo, permitimos realizar la acción el siguiente día que no sea sábado ni festivo. Las normas legales imperativas más favorables no se ven afectadas.

5. Estado del producto para una devolución voluntaria

Los siguientes requisitos se refieren a las devoluciones del programa adicional; no limitan el derecho legal de desistimiento.

1. Para recibir el precio íntegro del producto dentro del programa, devuélvelo completo, sin daños surgidos después de la entrega y sin signos de uso que excedan la inspección necesaria. No cobramos al comprador por defectos o faltas de conformidad de los que YIVO sea responsable.

2. Se permiten las comprobaciones necesarias de las características y el ajuste. Sigue siempre las instrucciones y las normas de seguridad. Una inspección permitida no justifica por sí sola reducir el reembolso.
3. Los pequeños cambios de estado, la suciedad o la falta de elementos no implican necesariamente el rechazo automático de una devolución dentro del programa. Si el producto sigue dentro de su ámbito, aceptamos la devolución, pudiendo tenerse en cuenta únicamente la disminución real de valor causada por una manipulación que exceda la inspección permitida, conforme a la sección 9a.
4. El programa no es un período de un año de uso normal del producto. No cubre la devolución de productos que funcionan después de su uso normal, como filtros utilizados para limpiar, cuchillas utilizadas para afeitar o cortar el césped, o piezas modificadas permanentemente por el comprador. Permitir un reembolso reducido no elimina estos límites del programa. Es posible aceptar un producto así fuera del programa mediante un acuerdo individual con YIVO que especifique las condiciones de liquidación y quede registrado, por ejemplo, por correo electrónico. No debe exigirse dicho acuerdo en lugar de respetar un derecho legal aplicable.
5. Antes de un paso irreversible, como fijar una pieza con una capa adhesiva de un solo uso, comprueba la referencia del modelo, las dimensiones y las instrucciones. No todas las piezas pueden probarse sin afectar a su estado. Sin embargo, el montaje por sí solo no demuestra automáticamente un uso no autorizado: importan la naturaleza de la acción y el producto concreto.
6. El embalaje original facilita una devolución segura y la identificación del producto, pero generalmente no es una condición de devolución. No cobramos una tarifa automática por abrir o no conservar un embalaje ordinario. La importancia especial de los precintos en determinados productos se explica en la sección 6.
7. La ausencia de embalaje, el uso normal o la imposibilidad de cumplir las condiciones del programa voluntario no eliminan los derechos a los recursos por productos defectuosos. Una reclamación se valora sobre su base legal o de garantía comercial aplicable.

6. Productos precintados por razones de protección de la salud o higiene

1. La excepción legal al derecho de desistimiento puede aplicarse a un producto si se cumplen **todas** las condiciones siguientes:
   - se entregó en un embalaje precintado;
   - el embalaje se abrió después de la entrega;
   - una vez abierto, el producto no es apto para la devolución por razones de protección de la salud o higiene, conforme al artículo 38(1)(5) de la Ley polaca de derechos de los consumidores.
2. Aplicamos la misma excepción en el programa voluntario SureFit 365™. Sin embargo, no consideramos automáticamente excluida de devolución toda pieza de afeitadora o auricular.
3. Estas condiciones pueden afectar, por ejemplo, a determinadas almohadillas y adaptadores para auriculares intraurales, y a cabezales, cuchillas y láminas de afeitadoras. En cada caso importan las características del producto concreto, su precinto real y las razones sanitarias o higiénicas.
4. Abrir solo la caja de transporte no equivale a abrir el embalaje precintado del producto. Si el producto no estaba debidamente precintado en la entrega o el precinto ya estaba dañado, la mera referencia a la categoría del producto no justifica aplicar esta excepción legal.
5. Los productos con precinto intacto pueden devolverse según las demás reglas aplicables al tipo de devolución correspondiente. No rompas un precinto únicamente para preparar fotografías para una comunicación.

6. **La excepción por higiene no excluye los derechos a los recursos por un producto defectuoso o no conforme con el contrato.** Valoramos esa reclamación independientemente de SureFit 365™.

7. Cómo comunicar y enviar una devolución

1. Envía una comunicación inequívoca de devolución a **zwroty@yivo.pl**, utiliza el procedimiento disponible en la plataforma o comunícala por escrito. No necesitas citar una disposición concreta ni seleccionar por separado la base jurídica.
2. Para ayudar a identificar la compra, facilita tu nombre o razón social, datos de contacto y el número de pedido u otra información que permita localizar la transacción. Identifica el producto que devuelves y el número de unidades. Un SKU o EAN puede ayudar, pero no sustituye ni limita otras formas de identificar la compra.
3. No exigimos el recibo original, un número RMA, una explicación de tu decisión ni el uso exclusivo de nuestro formulario. Una confirmación de pedido, factura, historial de compras u otra prueba adecuada puede confirmar la transacción.
4. Protege el producto frente a daños durante el transporte y envíalo a la dirección de devolución de la sección 1. Asegura las piezas afiladas para evitar lesiones a quienes manipulen el paquete, siguiendo las instrucciones y advertencias.
5. Conserva el justificante de envío. No es necesario esperar la respuesta de YIVO para ejercer eficazmente un derecho legal de desistimiento.
6. No aceptamos devoluciones enviadas contra reembolso sin acuerdo previo. Los envíos a puntos que exijan recogida personal por YIVO también requieren acuerdo previo. Se mantienen los métodos de devolución disponibles y acordados de la plataforma.
7. Si utilizas el generador de mensajes del sitio web o un botón que abre tu aplicación de correo, revisa el texto preparado y envía tú mismo el correo. Rellenar campos, copiar texto o abrir una aplicación de correo no envía una comunicación a YIVO ni cumple el plazo. El generador es una ayuda, no la única forma de comunicar la devolución.
8. No exigimos consentimiento de marketing, fotografías, un recibo original ni un número de cuenta bancaria para el mero hecho de comunicar una devolución. Si falta información necesaria para identificar la compra o liquidar el reembolso, nos pondremos en contacto contigo.

8. Quién paga el envío de devolución

1. Dentro del programa voluntario, el comprador paga el coste directo de devolver el producto, salvo que YIVO o las condiciones de la plataforma aplicables a la compra ofrecieran devoluciones gratuitas u otra regla más favorable.
2. Para el desistimiento legal, el comprador paga los costes directos de devolución solo dentro de los límites de la ley, especialmente con sujeción a la información previa adecuada sobre esa obligación. La falta de información no puede subsanarse cobrando al cliente con arreglo a condiciones publicadas posteriormente.
3. Estas reglas no trasladan al cliente costes que correspondan a YIVO en relación con una reclamación fundada por productos defectuosos. Los costes de tramitación de reclamaciones se determinan conforme a la ley aplicable y a las condiciones más favorables de cualquier garantía comercial.

9. Qué reembolsamos y cuándo

1. Sin perjuicio del cálculo promocional del apartado 9b: Para una devolución dentro del programa voluntario, reembolsamos el precio efectivamente pagado por el producto devuelto, teniendo en cuenta el descuento que le corresponda y cualquier reducción justificada descrita en la sección 9a. En este procedimiento no reembolsamos el coste de entrega original del pedido, salvo que se ofrecieran condiciones más favorables al comprar.
2. Para el desistimiento legal, reembolsamos los pagos en la medida exigida por la ley, incluido el coste de entrega original que corresponda. Si se eligió una opción de entrega más cara que el método ordinario más barato ofrecido por YIVO, el reembolso de la entrega se limita según la ley. En caso de desistimiento parcial, tenemos en cuenta su alcance y los costes de entrega atribuibles a la parte conservada del pedido; no aplicamos una regla automática de «la entrega nunca se reembolsa».
3. No cobramos una tarifa de gestión ni por el mero hecho de aceptar una devolución. El reembolso del producto solo puede reducirse conforme a la sección 9a y 9b. No aplicamos un porcentaje fijo de deducción por abrir el embalaje, comunicar una devolución o el mero transcurso del tiempo.
4. Reembolsamos los pagos sin demora indebida, como máximo 14 días después de recibir una comunicación válida. Salvo que hayamos ofrecido recoger el producto nosotros mismos, podemos retener el pago hasta recibir el producto o una prueba de que se ha enviado de vuelta, lo que ocurra primero. En el programa voluntario, la obligación de reembolso se refiere a devoluciones que cumplan sus condiciones.
5. Utilizamos el mismo método de pago para el reembolso, salvo que el comprador acepte expresamente otro método que no implique costes adicionales. Para pagos contra reembolso, acordamos el método de reembolso, por ejemplo una transferencia a una cuenta facilitada. No sustituimos los reembolsos en dinero por un vale obligatorio.
6. Para compras de empresas, emitimos los documentos rectificativos exigidos. Los procedimientos contables no eliminan la obligación de cumplir el plazo de reembolso.
7. Si no se cumplen las condiciones del programa voluntario, damos motivos relativos al producto concreto y acordamos qué hacer con él a continuación. Esto no nos lleva a rechazar el examen de una reclamación separada por productos defectuosos.

9a. Disminución del valor del producto e importe del reembolso

1. **Un producto usado, incompleto, sucio o dañado puede valer menos que cuando se entregó. Sin embargo, esto no implica una deducción automática.** Importan la causa y la magnitud real de la disminución de valor, no el mero hecho de abrir el embalaje o devolver el producto.
2. **Para el desistimiento legal**, una reducción solo puede cubrir la disminución de valor resultante de una manipulación que exceda lo necesario para determinar las características y el funcionamiento del producto. La inspección ordinaria permitida no genera cargos. Aplicamos el artículo 34(4) de la Ley polaca de derechos de los consumidores, incluida la exclusión de esta responsabilidad si no se facilitó al comprador la información exigida sobre el desistimiento. Esto también se aplica a los compradores profesionales que cumplan los requisitos para la protección del artículo 7aa. El uso que exceda la inspección permitida no justifica por sí solo rechazar un desistimiento legal válido.
3. **Para las devoluciones voluntarias**, la disminución de valor se valora según estas condiciones SureFit 365™, sin extender automáticamente las normas legales a 365 días y a todas las empresas. Puede aplicarse a un producto aceptado conforme a la sección 5. No amplía el programa a devoluciones incondicionales después del uso normal ni sustituye la valoración de la excepción por higiene.
4. Cualquier reducción se determina de forma individual y proporcional a la disminución de valor documentada por causas atribuibles al comprador. Consideramos el estado en la entrega, el estado real del producto devuelto, si está completo, la posibilidad realista de restablecer su estado y su valor residual. El importe no puede superar la

disminución real de valor ni el precio pagado por ese producto.

5. No cobramos al comprador por un defecto o falta de conformidad del que YIVO sea responsable, ni por una diferencia de valor causada exclusivamente por fluctuaciones de precios o el transcurso del tiempo. La imposibilidad de revender un producto como nuevo no implica automáticamente una pérdida total de valor. Los costes justificados de restauración pueden ayudar a valorar esa pérdida; no contamos la misma pérdida dos veces, por ejemplo una como costes de limpieza y otra como suciedad ya eliminada.
6. Con la liquidación facilitamos información en un soporte duradero, como el correo electrónico, sobre el estado constatado, la base y el método de cálculo, y el importe concreto de la reducción. A petición, facilitamos pruebas justificativas, como fotografías o una descripción de la inspección. El comprador puede impugnar la valoración respondiendo o contactando con YIVO.
7. No exigimos consentimiento anticipado a deducciones arbitrarias, no aplicamos una penalización porcentual automática ni condicionamos el pago puntual del importe no controvertido a que el comprador acepte nuestra valoración. La inspección del producto no concede tiempo adicional para reembolsar ni amplía el derecho de retenerlo más allá de la sección 9.4 y de la ley aplicable. Las declaraciones necesarias para una liquidación correcta se proporcionan conforme a la ley; una nota unilateral que diga «producto usado» no sustituye una base o justificación para una reducción.

9b. Descuentos, regalos y devoluciones parciales

Estas reglas se aplican solo a compras posteriores a la publicación de esta versión, si las condiciones promocionales se comunicaron antes de comprar y cumplen la ley y las reglas de la plataforma correspondiente. No son retroactivas ni limitan derechos o compromisos más favorables otorgados al comprar.

Si tras una devolución parcial la compra deja de cumplir un descuento por cantidad o lote, recalculamos el precio de los productos conservados según los umbrales y precios vigentes al comprar. Reembolso de productos = importe pagado por los productos objeto del cálculo menos precio recalculado de los conservados. No aplicamos precios de catálogo posteriores ni descontamos dos veces el mismo descuento. En devoluciones sucesivas consideramos importes ya reembolsados; esta cláusula sola no impone un pago adicional automático.

Ejemplo: 5 unidades a 8 PLN = 40 PLN; el precio unitario sin descuento al comprar era 10 PLN. Al devolver 4 y conservar 1, el reembolso es 40 PLN - 10 PLN = 30 PLN, si se cumplen las condiciones del primer párrafo del apartado 9b.

Un regalo condicionado a comprar un producto o alcanzar un umbral promocional debe devolverse si tras la devolución parcial ya no se cumplen sus condiciones. Cualquier liquidación de un regalo no devuelto debe derivar de las condiciones promocionales comunicadas al comprar y de la ley aplicable. No cobramos importes arbitrarios ni penalizaciones automáticas.

El cálculo promocional es distinto de la reducción por pérdida de valor del producto. Una reducción separada y justificada por pérdida de valor se rige exclusivamente por el apartado 9a; no contabilizamos dos veces la misma pérdida. Se mantiene la devolución del conjunto indivisible completo en el programa (apartado 2.5), sin limitar las reclamaciones legales sobre sus componentes. Derechos legales, reclamaciones y garantías siguen siendo independientes.

10. Productos defectuosos o que no coinciden con la descripción

SureFit 365™ ofrece una posibilidad adicional de devolución. Una reclamación sobre un producto defectuoso, dañado en la entrega o no conforme con el contrato es un asunto separado.

Si un producto no encaja pese a la afirmación inequívoca del anuncio de que es compatible con tu modelo, el asunto puede referirse a una falta de conformidad y no a un simple cambio de opinión. No dirigimos automáticamente esos casos a una devolución voluntaria a cargo del comprador.

Puedes presentar una reclamación en **reklamacje@yivo.pl** o mediante el canal adecuado de la plataforma. Describe el problema y facilita información para localizar la compra. Las fotografías o la referencia del modelo pueden ayudar a la valoración, pero no establecemos una regla general que rechace toda reclamación sin fotografías.

La responsabilidad legal del vendedor, la responsabilidad frente a compradores profesionales y cualquier garantía comercial se valoran sobre sus respectivas bases aplicables. El plazo de 365 días no acorta los plazos legales ni la protección de una garantía ofrecida. SureFit 365™ no garantiza que cada producto encaje técnicamente en cada dispositivo.

11. Compras en plataformas y transfronterizas

Los derechos más favorables derivados de las condiciones de la compra concreta o de la plataforma no se ven afectados. El programa no elimina los procedimientos de las plataformas, pero esos procedimientos no pueden excluir derechos de los que no se pueda privar al comprador.

En las ventas transfronterizas a consumidores, estas condiciones no privan a los consumidores de la protección del derecho imperativo aplicable al contrato, incluido, cuando corresponda, el derecho de su país de residencia habitual. No exigimos que todos los litigios de consumo se resuelvan exclusivamente ante el tribunal competente por la dirección de la sede de YIVO.

12. Cambios, compras anteriores y datos personales

El programa está en vigor desde el 9 de septiembre de 2026. Una nueva revisión no limita los derechos adquiridos con una compra anterior. Las condiciones o los compromisos más favorables ofrecidos al comprar no se ven afectados. Modificar o finalizar el programa no acorta el plazo de devolución concedido a las compras ya cubiertas. Indicar una fecha anterior de entrada en vigor no significa que la información exigida antes de celebrar un contrato concreto se facilitara en ese momento. La publicación posterior no introduce retroactivamente cargos o restricciones que no se comunicaron al comprador cuando era obligatorio.

Tratamos los datos facilitados con una comunicación para identificar la compra, gestionar la devolución, liquidar el reembolso y cumplir obligaciones legales. La política de privacidad de YIVO ofrece los detalles. La devolución no está condicionada al consentimiento de marketing.

Modelo opcional de comunicación de devolución

Para: YIVO Sebastian Zając, zwroty@yivo.pl
Dirección de correspondencia y devolución de productos: ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska
Asunto: Comunicación de devolución — YIVO SureFit 365™ — número de pedido, si se conoce

Hola:

Por la presente comunico la devolución del producto o productos indicados a continuación, comprados a YIVO. Si tengo derecho legal a desistir del contrato, este mensaje constituye mi declaración de ejercicio de dicho derecho respecto a los productos indicados. En los demás casos, me acojo al programa YIVO SureFit 365™ en sus condiciones.

Nombre y apellidos / razón social: …
Número de pedido u otra información que permita localizar la compra: …
Plataforma o lugar de compra, si se conoce: …
Productos que se devuelven y número de unidades: …
Fecha de recepción del producto, si se conoce: …
Correo electrónico u otra dirección para la respuesta: …
Información adicional — opcional: …

Solicito confirmación de la recepción de esta comunicación y la liquidación de la devolución de acuerdo con mis derechos y las condiciones aplicables.

El uso de este modelo es opcional. No tienes que explicar tu decisión ni identificar tú mismo la base jurídica. La falta del número de pedido o de la fecha exacta no impide la comunicación si la compra puede identificarse de otra manera. No exigimos un número de cuenta para el mero hecho de comunicarla; si se necesita para el reembolso, lo acordaremos por separado. Al usar el modelo en papel, puedes añadir la dirección del comprador, la fecha y la firma; en un correo electrónico no se exige firma manuscrita.