

Devoluciones y derecho de desistimiento

Última actualización 20 de octubre de 2026 Versión 2.0

Puedes cambiar de opinión. En esta página te explicamos tu derecho legal de desistimiento, el plazo adicional que te damos además de él, qué no se puede devolver, cómo enviarnos una pieza de vuelta y cómo te hacemos el reembolso. Forma parte de nuestras [Condiciones de venta](#).

Una pieza defectuosa, dañada en el transporte o que no es la que pediste no es una «devolución»: está cubierta por tu [garantía legal](#) y nosotros pagamos todos los gastos.

1. En resumen

TU PIEZA	PLAZO QUE TIENES	QUIÉN PAGA LA DEVOLUCIÓN
Piezas en stock (por ejemplo, Aureole Sun VXS)	30 días desde la entrega	Tú
Piezas U· en uno de nuestros 35 colores del estudio	30 días desde la entrega	Tú
Piezas de arena de nuestras colecciones fabricadas bajo pedido, sin cambios	14 días desde la entrega (tu derecho legal)	Tú
Colores RAL personalizados, colores igualados a tu muestra, encargos y diseños modificados	Sin derecho de desistimiento: fabricadas según tus especificaciones	No aplica
Piezas defectuosas, dañadas o equivocadas	Cubiertas por la garantía legal durante 3 años	Nosotros

Los primeros 14 días son tu derecho legal de desistimiento. Los días 15 a 30 son una promesa nuestra, adicional a tus derechos legales.

2. Cómo desistir

Comunícanoslo dentro del plazo, de cualquier forma clara:

- **En línea:** usa el botón **Desistir del contrato aquí**, al pie de todas las páginas de este sitio. Recibirás un acuse de recibo con la fecha y la hora.
- **Por correo electrónico** a info@rollostudio.com.
- **Por correo postal** a Rollo Studio, Carrer de Fray Francisco Cabezas 13, Bajo C, 46019 València, España.
- Con el **modelo de formulario de desistimiento** que encontrarás al final de esta página (opcional).

No tienes que dar ningún motivo. Basta con que envíes tu mensaje antes de que termine el plazo.

3. Tu derecho legal de desistimiento

Esta es la información oficial sobre el derecho de desistimiento que establece la normativa de consumo española y europea.

Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los catorce días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes. Si ha pedido varios bienes en un mismo pedido y se entregan por separado, el plazo de desistimiento expirará a los catorce días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (Bryant Creative Industries, S.L.U., nombre comercial Rollo Studio, Carrer de Fray Francisco Cabezas 13, Bajo C, 46019 València, España; teléfono +34 614 412 917; correo electrónico info@rollostudio.com) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio. También puede ejercer su derecho de desistimiento en línea en www.rollostudio.com/es/desistimiento. Si utiliza esta función en línea, le enviaremos sin demora indebida un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico), que incluirá su contenido y la fecha y hora de presentación.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes en Carrer de Fray Francisco Cabezas 13, Bajo C, 46019 València, España, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comuniquemos su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Para las piezas que no puedan devolverse normalmente por correo, el coste máximo figura en el apartado 6 más abajo o, para las piezas vendidas mediante presupuesto, en su presupuesto.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

4. Nuestra promesa de devolución de 30 días

Para las **piezas en stock** y las **piezas U· en uno de nuestros 35 colores del estudio**, ampliamos el plazo de desistimiento de 14 a **30 días naturales** desde la entrega. Se aplican las mismas reglas que al derecho legal de desistimiento: las mismas formas de comunicárnoslo, el mismo reembolso, los mismos plazos y el mismo coste de devolución.

Solo del día 15 al día 30, la pieza debe devolverse sin usar ni instalar, con todos sus componentes y fijaciones, y en su embalaje protector original. Durante los primeros 14 días se aplica tu derecho legal sin estas condiciones.

Esta promesa es adicional a tus derechos legales. No limita tu derecho de desistimiento ni tu garantía legal.

5. Piezas que no se pueden devolver

Por ley, no existe derecho de desistimiento para los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados (artículo 103.c) del TRLGDCU; artículo 16.c) de la Directiva 2011/83/UE). En Rollo Studio esto significa:

- piezas U· en un **código RAL personalizado** (cualquier color fuera de nuestros 35 colores del estudio);
- piezas pintadas para **igualar una muestra de color** que nos envíes;
- **encargos** y piezas con un **cambio que nos pidas** sobre un diseño estándar y que no sea una de las opciones que ofrecemos (por ejemplo, otro tamaño, acabado, configuración o cableado);
- cualquier otra pieza que tu presupuesto describa como fabricada según tus especificaciones.

Siempre que una pieza esté en esta categoría, te lo decimos claramente antes de que hagas el pedido. Estas piezas mantienen íntegra la garantía legal de 3 años: si son defectuosas o no se ajustan a lo acordado, tienes plena protección.

Las piezas de arena de nuestras colecciones que fabricamos para ti bajo pedido, sin cambios, **no** están en esta categoría: tienes el derecho legal de desistimiento de 14 días.

6. Cómo devolver una pieza

Avísanos primero. Escribenos o usa el botón de desistimiento antes de enviar nada y te enviaremos las instrucciones de embalaje de tu pieza en un plazo de 2 días hábiles. Si para entonces no has tenido noticias nuestras, envíala a la dirección de devolución que figura más abajo.

Embalaje. Nuestras piezas son frágiles y pesadas. Embala la pieza tal como llegó, a ser posible en su caja original y con su embalaje protector, con las protecciones interiores en su sitio. Usa un servicio con seguimiento y seguro, y guarda el justificante de envío. Eres responsable de embalar la pieza adecuadamente. Si llega rota porque no estaba bien embalada, podemos reducir el reembolso en el importe de la pérdida de valor, como se explica en el apartado 7.

Dirección de devolución: Rollo Studio, Carrer de Fray Francisco Cabezas 13, Bajo C, 46019 València, España.

Costes de devolución. Tú pagas el coste directo de devolver la pieza, con el transportista que elijas. Las piezas que no pueden enviarse por correo ordinario necesitan un servicio de mensajería

con seguimiento y seguro. Estos son nuestros cálculos del coste máximo de devolver una pieza de esa forma (podemos recomendarte un transportista):

ZONA DE ENTREGA	PAQUETE ESTÁNDAR	PAQUETE GRANDE (MESA AUXILIAR U-001)
España (península y Baleares)	25 €	45 €
Unión Europea	60 €	110 €
Reino Unido, Suiza, Noruega	95 €	170 €
Resto del mundo	160 €	290 €

Para las piezas de arena grandes vendidas mediante presupuesto (mobiliario, lámparas de pie, apliques grandes), el coste máximo de devolución figura en tu presupuesto.

Desde fuera de la UE. Una devolución desde fuera de la Unión Europea debe declararse en aduana como mercancía de retorno. Consúltanos antes de enviarla, para que podamos darte la documentación correcta y no pagues por error gastos de importación.

7. Reembolsos

- **Qué te reembolsamos:** el precio completo de la pieza y el coste de entrega estándar que pague por ella (si devuelves solo algunas de las piezas de un pedido, la diferencia entre la entrega que pague y la que corresponde a las piezas que te quedas).
- **Cuándo:** en un plazo de 14 días desde el día en que nos comunicas que desistes. Podemos esperar hasta recibir la pieza o hasta que nos envíes la prueba de que la has enviado, lo que ocurra primero.
- **Cómo:** con el mismo medio de pago que usaste, salvo que nos pidas expresamente otro. No pagas ninguna comisión por el reembolso.
- **Gastos de importación:** no podemos reembolsar el IVA de importación, los aranceles ni las tasas aduaneras pagados en tu país; normalmente, la aduana de tu país puede devolvértelos cuando se trata de mercancías devueltas.

Reducción por manipulación. Puedes manipular e inspeccionar la pieza como lo harías en una tienda. Si la pieza vuelve con una pérdida de valor causada por algo más que eso (por ejemplo, si se ha instalado, cableado, taladrado, marcado, rayado o desconchado, o si faltan componentes o fijaciones), podemos reducir el reembolso en el importe de esa pérdida de valor. Documentamos el estado de la pieza con fotos cuando llega y te explicamos cualquier reducción.

8. Cancelación antes del envío

Para cualquier pieza que se pueda devolver, puedes desistir en cualquier momento desde que haces el pedido hasta el final del plazo, también antes de que la enviemos. En ese caso, te reembolsamos todo lo que pagaste, incluida la entrega, en un plazo de 14 días.

Las piezas fabricadas según tus especificaciones no tienen derecho de desistimiento. Si necesitas cambiar o cancelar una, habla con nosotros: el apartado 5 de nuestras [Condiciones de venta](#) explica qué conservamos y qué reembolsamos.

9. Modelo de formulario de desistimiento

Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato. El texto puede copiarse en un correo electrónico o imprimirse desde esta página.

A la atención de: Bryant Creative Industries, S.L.U. (Rollo Studio), Carrer de Fray Francisco Cabezas 13, Bajo C, 46019 València, España, info@rollostudio.com

Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien (*):

Pedido el (*) / recibido el (*):

Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel):

Fecha:

(*) Táchese lo que no proceda.