

E-COMMERCE (VENTA PRODUCTOS). Condiciones generales uso web y contratación

Es importante que Vd. lea atentamente las siguientes condiciones generales de Uso de la Web y de Venta de los Productos, para que esté correctamente informado y acepte tanto las condiciones de acceso y navegación por la Web opticasisquella.com de ÒPTICA SISQUELLA como lo términos y condiciones que regulan la adquisición de los productos ofertados por:

Titular: ÒPTICA SISQUELLA

Domicilio social: C/ Santa Anna, 22 08002 Barcelona

NIF: 46567585Z

Teléfono: 933019726

Email: info@opticasisquella.com

En adelante, "EL PRESTADOR".

1.- CONDICIONES GENERALES DE USO DEL PORTAL

El acceso por parte del Usuario a opticasisquella.com en adelante, "el Portal", está condicionado a la lectura previa y aceptación de estas **CONDICIONES GENERALES DE USO**, o las que estén vigentes en el momento del acceso. Si el Usuario no estuviese de acuerdo con estas condiciones de uso, tendrá que abstenerse de utilizar este Portal y de operar en él.

No obstante, el acceso a determinados contenidos puede encontrarse sometido a determinadas condiciones particulares, que en todo caso serán mostradas por el PRESTADOR al Usuario, quien, en su caso, deberá aceptarlas de forma expresa.

Por la navegación por el Portal del PRESTADOR Vd. adquiere la condición de USUARIO. La navegación por el Portal, supone la aceptación como USUARIO de las condiciones de uso, sin perjuicio de la aceptación expresa por parte del USUARIO de las Condiciones Generales de Contratación, la política de protección de datos, así como, en su caso, de las Condiciones Particulares, que pudiera existir en relación con la prestación de los servicios.

En cualquier momento EL PRESTADOR podrá modificar la presentación y configuración de la Web, de la información y documentación legal y de los servicios y contenidos prestados, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 126 y 126 bis del Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre.

Acceso y registro en el Portal

Para poder llevar a cabo la compra de productos en el Portal es preciso que los Usuarios se registren previamente cumplimentando los formularios dispuestos al efecto, con los datos requeridos y que sean obligatorios.

Es requisito para registrarse, ser mayor de 18 años. El Usuario asume que su cuenta de Usuario es personal e intransferible.

Todo Usuario registrado dispondrá de una contraseña de acceso, personal e intransferible. El Usuario podrá modificar o recuperar dicha contraseña en cualquier momento, siguiendo para ello el procedimiento dispuesto en el Portal. Esta contraseña permanecerá en los sistemas del PRESTADOR de forma cifrada para asegurar su conservación y evitar el acceso no autorizado por parte de terceros. El Usuario se obliga a notificar de forma inmediata al Prestador cualquier hecho que permita el uso y/o acceso indebido a la cuenta. Mientras el Usuario no comunique estos hechos al Prestador

éste quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de un uso indebido de la misma por terceros no autorizados.

Baja

El Prestador permite que en cualquier momento el Usuario se pueda dar de baja accediendo al apartado de su cuenta habilitado al efecto, disponible en el Portal.

En cualquier caso, una vez efectuada la baja, el Usuario podrá solicitar un nuevo registro, salvo los supuestos que el Usuario no acepte los términos de Uso y/o en caso de conflicto entre el Usuario y el PRESTADOR que se encuentre pendiente de resolver o haya finalizado con reconocimiento de culpa y/o negligencia para el Usuario.

Condiciones aplicables sobre los enlaces y links:

Todos los contenidos en este Portal son propiedad del PRESTADOR, si bien, en caso de enlaces o hiperenlaces (“links”) a otras páginas web gestionadas por terceros, ajenos al PRESTADOR, éste no puede garantizar el contenido o las informaciones que se recojan en webs de terceros accesibles a través de esos enlaces, ni la corrección de su contenido; En consecuencia, EL PRESTADOR queda eximido de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de todo tipo que puedan derivarse de la utilización de las mismas. No obstante, si el Usuario tuviera conocimiento efectivo de que las actividades desarrolladas a través de estas webs son ilegales, deberá comunicarlo al PRESTADOR que procederá a deshabilitar el enlace.

Enlaces en otras páginas web con destino al Portal del PRESTADOR

El PRESTADOR permite la información disponible en el Portal, y que no está sujeta a un registro previo, es accesible para los usuarios, si bien queda terminantemente prohibida su explotación comercial o con fines publicitarios. Tampoco está permitido reproducir, distribuir, transmitir, adaptar o modificar, con cualquier herramienta o cualquier medio, ni los contenidos de este sitio Web ni su diseño.

Queda prohibido el acceso al Portal por parte de los menores de edad. Si un menor accediese al Portal y/o se registrase en el mismo, EL PRESTADOR presumirá que dicho acceso se ha realizado con la autorización previa y expresa de sus padres, o representantes legales, sin perjuicio de que el PRESTADOR pueda realizar las comprobaciones que considere oportunas.

EL PRESTADOR no se responsabiliza de la veracidad de los datos de registro facilitados por el Usuario. El Usuario se compromete y es el único responsable de que la información facilitada al PRESTADOR sea adecuada, veraz y precisa.

Condiciones de Uso del Portal

Serán de exclusiva responsabilidad del Usuario el acceso o la utilización del Portal con fines ilegales o no autorizados, y entre otras queda prohibido que el Usuario realice las siguientes actividades:

- Usar el Portal para la instalación o publicación de virus o programas o archivos perjudiciales
- Usar el Portal de forma que pueda provocar daños, interferencias o defectos de funcionamiento en los sistemas informáticos del PROVEEDOR.
- Romper las medidas de seguridad y/o autenticación del Portal y/o de cualquier red conectada al mismo.
- Registrarse con identidad falsa, suplantando a terceros y/o realizar cualquier actividad que pueda confundir al

resto de usuarios sobre la identidad origine de un mensaje.

- Usar el Portal para recoger datos de carácter personal de otros usuarios.
- Impedir el desarrollo adecuado de un evento, concurso, promoción o cualquier otra actividad que el PRESTADOR decida realizar a través del Portal.
- Saturar la infraestructura del Portal o los sistemas o redes del PRESTADOR, así como de los sistemas y redes conectados al mismo.
- Usar el Portal de forma que pueda atentar con la buena fe, la Ley, la moral u el orden público.

Cualesquiera de las actuaciones llevadas a cabo por el Usuario en este sentido darán derecho al PRESTADOR a ejercer las acciones legales oportunas para defender sus derechos y a eliminar y/o bloquear la cuenta del usuario, sin que éste pueda solicitar indemnización alguna por ello.

Responsabilidades y garantías del uso del Portal

El PRESTADOR declara que ha adoptado todas medidas necesarias que el estado de la técnica y sus posibilidades le permiten, para garantizar el buen funcionamiento del Portal, y reducir los errores del sistema y garantizar la máxima seguridad a los Usuarios, pero no puede garantizar los daños y perjuicios que cause al Usuario cualquier persona que infringiera las condiciones que el PRESTADOR establece en su Portal y/o las medidas de seguridad técnicas.

El PRESTADOR no garantiza a los Usuarios la utilidad o rendimiento de contenidos de su Portal.

EL PRESTADOR tampoco garantiza, en su caso, la licitud, fiabilidad, veracidad y utilidad de los contenidos suministrados por terceros a su Portal, garantizándola únicamente respecto a los contenidos publicados en su Portal.

Derechos de Propiedad Intelectual e industrial

El PRESTADOR es titular y/o cuenta con las licencias correspondientes sobre los derechos de explotación de propiedad intelectual e industrial sobre el diseño y programación del Portal, así como sobre los contenidos ofrecidos en el mismo. En ningún caso el acceso y/o navegación dará derecho al Usuario a servirse de tales derechos fuera de los estrictamente necesarios para disfrutar de la prestación del servicio de acuerdo a las Condiciones de Uso.

Los contenidos de la página web, así como los derechos de autor y de propiedad intelectual de la misma pertenecen al PRESTADOR o a sus proveedores de contenidos. Vd. como Usuario podrá acceder a la página web e imprimir una copia de los contenidos a los que acceda durante su visita, pero está prohibido cualquier otro uso del Portal y de sus contenidos, que pueda vulnerar los derechos de propiedad industrial y/o intelectual, y/o que pueda dañar o deteriorar el normal funcionamiento del mismo, los bienes o derechos del PRESTADOR, o de sus proveedores, o al resto de USUARIOS o, en general, de cualquier tercero.

Las referencias a marcas nombres comerciales u otros signos distintivos, llevan la implica prohibición sobre su uso sin el consentimiento expreso y por escrito del PRESTADOR y/o de sus legítimos titulares.

Quedan reservados todos los derechos de propiedad intelectual e industrial y sobre los contenidos y/o servicios del Portal, y en particular, queda prohibido modificar, reproducir, comunicar públicamente, copias, transformar o distribuir por cualquier medio y bajo cualquier forma, la totalidad o parte de los contenidos del Portal para propósitos públicos o comerciales, si no se cuenta con la autorización expresa del PRESTADOR.

Si el Usuario tuviera conocimiento de la existencia de algún contenido ilícito, ilegal o contrario a las leyes o pudiera suponer infracción de derechos de la propiedad Intelectual y/o industrial lo notificara al PRESTADOR en la siguiente dirección de correo electrónico info@opticasisquella.com

2.-CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Las presentes Condiciones Generales han sido elaboradas de conformidad con lo establecido en la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de Contratación, del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista en lo que pueda ser aplicable a servicios y la Ley 6/2020 reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El PRESTADOR, informa que los trámites para efectuar la adquisición de los productos y/o obtener la prestación de los servicios ofrecidos, son aquellos que se describen en las presentes condiciones generales, así como aquellos otros específicos que se indiquen en pantalla durante la navegación, de manera que el Usuario declara conocer y aceptar dichos trámites como necesarios para acceder a los productos y servicios ofrecidos en el Portal.

Toda información proporcionada durante el proceso de contratación será almacenada por EL PRESTADOR, de manera que el usuario podrá, previa solicitud efectuada por escrito o por e-mail solicitar información referente a las operaciones efectuadas por él dentro de los 6 meses anteriores. Cualquier modificación y/o corrección de los datos proporcionados por los Usuarios durante la navegación, deberá efectuarse según las indicaciones incluidas en el Portal.

2.1.- OBJETO

Este documento contractual contiene las Condiciones Generales cuya finalidad es regular, tanto la puesta a disposición de la información, como las relaciones comerciales que surjan entre el PRESTADOR, y el/los terceros Usuarios del Portal ("Clientes"), que adquieran los productos ofrecidos a través del mismo, si siendo posible la contratación de ningún producto, sin la previa aceptación de las presentes condiciones Generales.

Estas Condiciones permanecerán publicadas en el sitio web a disposición de los Clientes para reproducirlas y guardarlas como confirmación del contrato, pudiendo ser modificadas en cualquier momento por el PRESTADOR, sin previo aviso, mediante la publicación de dichas modificaciones en el Portal opticasisquella.com con el fin de que puedan ser conocidas por los Clientes, siempre antes de la visita al Portal o a la adquisición de cualesquiera bienes y/o servicios ofertados. Es responsabilidad de los Clientes leerlas periódicamente, ya que resultarán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento de realización de pedidos. En cualquier caso, si las modificaciones afectaran negativamente al acceso o a los contenidos digitales o a su uso por el Cliente, éste será informado de manera clara y comprensible, y tendrá derecho a resolver la suscripción de conformidad con lo dispuesto en el artículo 126.bis del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Todas las adquisiciones de productos comprados a través del Portal, previa identificación y autenticación, a través del nombre de Usuario y contraseña que fuese suministrada, se considerarán válidamente realizadas por el CLIENTE y serán vinculantes.

La adquisición de productos a través del Portal supone la aceptación como CLIENTE, sin reservas de ninguna clase, de todas y cada una de las presentes Condiciones Generales, así como, en su caso, de las Condiciones Particulares, que pudiera existir en relación con la adquisición de determinados productos el CLIENTE será el responsable exclusivo de la custodia y buen uso de las contraseñas.

La realización de pedidos por parte de un menor de edad que falsee la información e registro, se entenderá realizada bajo la supervisión y autorización de sus padres, o representantes legales.

La aceptación de este documento conlleva que el CLIENTE:

- Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- El idioma en que se han redactado y celebrará el contrato es en lengua castellana
- Es una persona con capacidad suficiente para contratar.
- Asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

Estas condiciones tendrán un periodo de validez indefinido, y permanecerán en vigor durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Portal, y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio Web, sin perjuicio de las condiciones particulares que pudieran regir en la adquisición de los productos.

2.2.- IDENTIDAD DE LAS PARTES CONTRATANTES

Se informa de los datos identificativos y de contacto del PRESTADOR de servicios de la sociedad de la información que opera en el portal opticasisquella.com, cuya titularidad es de ÒPTICA SISQUELLA con domicilio social en C/ Santa Anna 22, 08002 Barcelona NIF 46567585Z, e inscrita en el Registro Mercantil de y es la titular del portal opticasisquella.com (en adelante, el Portal) y con teléfono de atención al cliente 933019726 y email info@opticasisquella.com

Y de otro, el CLIENTE, registrado en el sitio web mediante un “Nombre de Cliente” y “contraseña” que le habrá sido facilitada por EL PRESTADOR, como elementos identificadores y habilitadores para el acceso a los distintos servicios ofertados por el Portal, según se describe en el apartado de estas Condiciones Generales “Procedimiento de Contratación”.

2.3. ACCESO AL PORTAL Y PROCESO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

El acceso y consulta del catálogo de los productos y/o servicios publicados en el Portal: opticasisquella.com tiene carácter libre y gratuito, no siendo necesario el registro de los usuarios.

Del mismo modo, para poder iniciar el proceso de contratación de los productos y/o servicios expuestos en el Portal.

Cualquiera de las partes podrá dar por terminada o suspender la presente relación contractual unilateralmente en cualquier momento y sin más causa que su voluntad en tal sentido, de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales. El CLIENTE podrá ejercer unilateralmente el derecho de terminación mediante el proceso de cancelación de cuentas.

Del mismo modo, PRESTADOR y los Puntos de Venta se reservan el derecho de cancelar el nombre de usuario, y la contraseña, y por tanto el acceso al Sitio Web, de aquellos usuarios que mantengan saldos deudores o impagados con cualquier Punto de Venta.

2.3.1. Productos ofertados en el Portal

Todos los productos y/o servicios serán ofertados a través del Portal opticasisquella.com y el PRESTADOR indicará la marca, modelo, imágenes, descripción, especificaciones técnicas, disponibilidad del producto, precio completo y descuentos, así como la disponibilidad de envío a domicilio o de recogida en tienda y podrá ofrecer otros productos relacionados o recomendados.

En el caso de que el Canal on-line o el Punto de Venta no disponga de stock de alguno de los productos solicitado/s, EL PRESTADOR, a través de su Canal on-line o del Punto de Venta, informará al CLIENTE de dicha situación, procediendo a reintegrar, sin demora indebida, las sumas que haya abonado por dicho/s producto/s o cambiarlo por otro producto, a elección del CLIENTE.

2.3.2. Procedimiento de contratación electrónica.

Cualquier producto de nuestro catálogo se puede añadir a la cesta. En ésta, se observarán los artículos, la cantidad, el precio y el importe total. Una vez guardada la cesta se procederá a calcular los impuestos, cargos y descuentos según los datos de pago y de envío introducidos.

Las cestas no tienen ninguna vinculación administrativa, sólo es un apartado donde se puede simular un presupuesto sin ningún compromiso por ambas partes.

Desde la cesta se puede hacer un pedido siguiendo los siguientes pasos para su correcta formalización:

a) Validación de Cesta de la Compra: el Usuario, una vez finalice la selección de los productos y/o servicios que desea contratar, deberá validar su cesta de la compra, en la que se le mostrarán los productos y/o servicios seleccionados, el número de unidades, el precio de los mismos, el plazo y los gastos de envío. Del mismo modo, deberá seleccionar la modalidad de entrega: envío a domicilio o entrega en tienda.

b) Comprobación de los datos de facturación.

El Usuario, una vez valide su cesta de la compra, deberá facilitar al PRESTADOR los datos de facturación y de envío de los productos y/o servicios, debiendo aceptar expresamente, mediante la marcación de la correspondiente casilla, de las presentes Condiciones de Contratación. En caso de no marcar la casilla de aceptación, el Portal no le permitirá seguir adelante con el proceso de contratación.

c) Selección de la forma de pago.

El Usuario, una vez facilite los datos de facturación y en su caso, de envío, deberá seleccionar el método de pago que desee utilizar. Si el Usuario, ha optado por cualquiera de los dos medios de pago al contado (PayPal o Tarjeta) será redireccionado, automáticamente por el sistema a las plataformas de pago online (TPV) de las entidades bancarias correspondientes.

Actualmente, el PRESTADOR valida los siguientes métodos de pago: Tarjeta y PayPal.

d) Aceptación de las Condiciones Legales:

El cliente ha de pulsar el botón aceptar, en el que aceptará expresamente estas condiciones generales, antes de proceder al pago del producto. Igualmente deberá aceptar las Condiciones de Privacidad y la política de Cookies.

e) Seleccionar la casilla "Pagar Ahora"

f) Confirmación del pedido.

El PRESTADOR remitirá al CLIENTE en el plazo máximo de 24 horas desde el momento de la realización efectiva del pago de la compra por parte del CLIENTE, un correo electrónico en el que se facilitará un resumen, con todas las características de la compraventa realizada, confirmando la realización del pedido, su estado y la fecha de envío y/o entrega aproximada.

Este correo electrónico será considerado "Justificante de Compra", debiendo el CLIENTE imprimirlo en papel para poder realizar la recogida del Producto o Productos adquiridos en el Punto de Venta cuando el CLIENTE haya escogido la modalidad de retirada del Producto.

En caso de seleccionar la modalidad de entrega en tienda, el usuario deberá seleccionar la tienda concreta en la que desea recoger el producto. En tal caso, todos los pedidos y compras realizadas a través del Portal están sujetos a la efectiva disponibilidad de stock de los Productos una vez que se acuda a recogerlos en el Punto de Venta que se haya indicado al formalizar el pedido o bien en el momento en el que se prepare la expedición del mismo para su envío.

2.4.- PRECIO Y FORMA DE PAGO

2.4.1. Precios y facturación

Los precios que se indican respecto de cada producto incluyen los impuestos que pudieran ser aplicables. Estos precios, a menos que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al bien o producto adquirido.

Antes de realizar la compra podrá comprobar en línea todos los detalles del presupuesto: artículos, cantidades, precio, disponibilidad, gastos de transporte, cargos, descuentos, impuestos y el total de la compra.

Los precios aplicables a cada producto son los publicados en el Portal y se expresarán en la moneda EURO. El CLIENTE asume que la valoración económica de algunos de los productos podrá variar en tiempo real, mientras no se realice el pedido. Una vez realizado el pedido, los precios se mantendrán tanto si hay disponibilidad de productos como si no.

Mediante la aceptación de las presentes condiciones generales de contratación, el CLIENTE acepta recibir las facturas derivadas de la contratación de bienes y/o servicios del PRESTADOR en formato electrónico. No obstante, en caso de que el CLIENTE desee la factura en formato físico (en papel), deberá remitir un correo electrónico a la siguiente dirección info@opticasisqueella.com solicitando la factura en formato físico, identificándose debidamente e indicando el número de pedido del que se solicita la factura en formato físico.

2.4.2. Forma de pago

Una vez decididos los productos y guardados en el carrito el CLIENTE acepta iniciar el proceso de compra y pago del precio. El PRESTADOR es el responsable de las transacciones económicas y posibilita las siguientes formas para efectuar el pago de un pedido:

- **Tarjeta de crédito:** el pago se realiza a través de una conexión segura y directamente a la entidad bancario-encargada de la transacción. EL PRESTADOR contacta con el servidor de pagos seguro de LaCaixa, quien solicitará al usuario todos los detalles de la tarjeta con la que va a pagar (Master Card, Visa, Maestro...) y todos los trámites se gestionarán directamente por el sitio web del servidor de pagos sin que ni el PRESTADOR ni ningún tercero puedan tener acceso.

El servidor de pago seguro contactará con la entidad financiera que ha emitido la tarjeta y solicitará autorización para efectuar la compra. A continuación, el proceso volverá a la web del PRESTADOR.

- **PayPal:** el CLIENTE puede pagar a través de este Banco proveedor, uno de los más usados para compras "on line". Las transacciones realizadas por PayPal tienen un coste adicional de 3,4% por transacción por utilizar sus servicios. La recarga que EL PRESTADOR cobra al CLIENTE por utilizar esta pasarela de pago es de un fijo de 2.-€ de forma que el PRESTADOR asume parte del coste que supone este medio de pago.

Cuando, por cualquier motivo, no sea posible hacer el cargo del precio, el proceso de venta se anulará automáticamente y el contrato de compraventa no surtirá efectos.

Medidas de seguridad

El sitio web utiliza técnicas de seguridad de la información generalmente aceptadas en la industria, tales como SSL, datos introducidos en página segura, firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado a los datos. Para lograr estos fines, el CLIENTE acepta que el prestador obtenga datos para efecto de la correspondiente autenticación de los controles de acceso.

El PRESTADOR se compromete a no permitir ninguna transacción que sea o sea considerada ilegal por las marcas de

tarjetas de crédito o el banco adquirente, que pueda o tenga el potencial de dañar la buena voluntad de los mismos o influir de manera negativa en ellos.

Las siguientes actividades están prohibidas en virtud de los programas de las marcas de tarjetas: la venta u oferta de un producto o servicio que no cumpla con todas las leyes aplicables al Comprador, Banco Emisor, Comerciante o Titular de la tarjeta o tarjetas.

2.5.- ENVÍO Y ENTREGA DE PEDIDOS

El CLIENTE elegirá el lugar de recepción de la mercancía en el momento de efectuar el pedido al PRESTADOR, quien se reserva el derecho a utilizar todos los medios necesarios para realizar la entrega de los productos en la dirección indicada por el CLIENTE.

El CLIENTE deberá facilitar una dirección de entrega donde habitualmente, y en horario de mañana y tarde, pueda ser entregado el envío. Deberá constar nombre y número de DNI en la firma de la recepción.

Se realizará un primer intento de entrega en la dirección indicada, si el CLIENTE está ausente, se le advertirá al CLIENTE mediante SMS, correo electrónico o llamada telefónica, para concretar nueva entrega. Si la agencia de transporte no consigue entregar en esos dos intentos, el envío deberá recogerse en el centro de servicio disponible del transportista. Si transcurridos cinco (5) días naturales desde la fecha del aviso, el cliente no se ha puesto en contacto con el transportista para concertar una nueva fecha de entrega, los productos serán devueltos a los almacenes del PRESTADOR el cliente deberá hacerse cargo de los gastos de envío y de retorno, así como de los posibles gastos de gestión asociados.

El pedido saldrá el siguiente día laborable desde la recepción del mismo si la gafa está en stock de tienda, y si tenemos que encargarlo a la marca, mandaremos un mail para contactar y concretar tiempos de entrega.

- Los pedidos realizados en Viernes a partir de las 17:00 o fin de semana, saldrán el Lunes o el siguiente día laborable si es festivo, siempre y cuando tengamos stock en tienda.
- Los pedidos a Baleares pueden llegar a tardar entre 48 y 72 horas desde la salida.
- Los pedidos a Europa pueden llegar a tardar entre 3 y 4 días horas desde la salida.
- Recibirás un e-mail con la información del envío y número de seguimiento del mismo, en el momento de la salida.

En caso de que el envío no llegue en perfectas condiciones y tenga cualquier daño visible, podrá ser rehusado por el CLIENTE, o podrá aceptarlo, anotando en el albarán de la reserva de revisión de contenido. Si el daño no es visible, dispondrá de 48 horas para cursar la reclamación pertinente. No serán aceptadas las reclamaciones al transporte posteriores a las fechas indicadas.

El PRESTADOR no asumirá ninguna responsabilidad cuando la entrega del producto o servicio no llegue a realizarse, por ser los datos facilitados por el CLIENTE, falsos, inexactos o incompletos.

El riesgo por la pérdida o daño se transmitirá al CLIENTE en el momento en el que el mismo reciba el pedido y lo acepte sin reservas.

2.6. GASTOS DE TRANSPORTE

Los precios de envío incluyen la manipulación y el embalaje, y se aplicarán a cada pedido, por lo que es recomendable incluir todos los productos que el USUARIO necesite en un solo pedido, para ahorrar gastos dinero en costes de envío.

Los precios no incluyen gastos de envío o prestaciones complementarias, si bien serán **gratuitos** si el envío se realiza en

España-Península (excepto Portugal).

Al precio del producto se añadirá el coste de envío que será el siguiente:

España - Islas Baleares: 6,5€

España - Espacio Schengen: 12€

España - Ceuta, Las Palmas, Melilla, Santa Cruz de Tenerife, Canarias Y Andorra: 15€

España - Resto del mundo: 30€

2.7. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Según la Ley 3/2014 de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Clientes y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el CLIENTE dispone de 14 días naturales desde la entrega del pedido desde la formalización del contrato en caso de prestaciones de servicios.

La devolución incluirá el importe de la compra y si hubieran existido, los costes de entrega. La devolución se realizará en el mismo medio de pago con el que el Producto fue adquirido, descontándose los costes de devolución que correrán a cargo del CLIENTE.

El CLIENTE deberá devolver los productos objeto de desistimiento 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 se comunique su decisión de desistimiento.

La devolución del importe correspondiente al desistimiento se realizará en un plazo de 14 días naturales desde la fecha en que haya sido comunicada efectiva e inequívocamente la decisión de desistimiento del contrato y siempre que se hayan recibido previamente los bienes o productos objeto de desistimiento, en caso contrario, podrá retenerse el desembolso hasta la recepción de dichos bienes o hasta que el CLIENTE acredite la devolución de los bienes.

En los casos de rotura o recepción de productos equivocados, el PRESTADOR abonará al CLIENTE el importe del Producto, o bien, si el Cliente lo prefiere, lo reemplazará por otro de los servicios ofrecidos en el Portal, compensando en su caso, la diferencia de precio.

Para proceder a la devolución, por favor, envíenos un email a la dirección de correo electrónico info@opticasisqueλλα.com, indicando el nombre completo, número de pedido, fecha de pedido, motivo de la devolución, lugar y horario de recogida y teléfono de contacto. Una vez hayamos recibido su solicitud de devolución nos pondremos en contacto para tramitar la devolución y reembolso, mediante transferencia bancaria o devolución a tarjeta bancaria.

El USUARIO puede utilizar también el presente Modelo de formulario de desistimiento: A la atención de ÒPTICA SISQUELLA, C/ Santa Anna, 22 08002 Barcelona

*Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio******

*Pedido recibido el ******

*Nombre y dos apellidos del CLIENTE****

*Domicilio completo del CLIENTE****

*Fecha*****

Una vez completado el formulario, nuestro equipo de Atención al Cliente contactará en un plazo de 48 horas indicando los pasos que debes seguir para realizar la devolución.

En el caso de devoluciones dentro de España, podrás seleccionar la forma de recogida que más se adapte a tus necesidades.

Una vez la empresa de mensajería entregue el paquete en nuestras instalaciones, tras examinar el artículo, recibirás un email de confirmación indicando que el importe ha sido abonado. El reembolso se verá reflejado en tu cuenta en un plazo de entre 7 y 15 días laborables del mismo modo en el que realizaste tu compra, una devolución en tu tarjeta de crédito o débito.

Conforme dispone el artículo 103 apartado a) del RD Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre de defensa de los Consumidores y Clientes, quedan excluidos del derecho de desistimiento:

1. La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado.
2. El suministro de bienes o prestaciones de servicios confeccionados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados.
3. El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
4. El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el Cliente después de la entrega.
5. El suministro de contenido digital (que no se preste en un soporte material) cuando la ejecución ya haya comenzado. El Cliente conoce expresamente que una vez comenzada la descarga digital perderá el derecho de desistimiento.
6. Cualquier otro bien o servicio amparado en el art. 103 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.

El CLIENTE será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de desistimiento, es necesario que los Productos sean devueltos en sus embalajes originales junto con la factura, en el caso de que se devuelvan sin dichos embalajes originales o con desperfectos el importe que se abonará al Cliente por la devolución del producto será disminuido en la cantidad que corresponda. Antes de devolver el Producto, el Cliente debe asegurarse de que el mismo el mismo se encuentra debidamente protegido y precintado para que no sufra ningún daño durante el transporte.

2.8. GARANTÍAS

Cuando el Producto o Productos adquiridos presentaren una falta de conformidad por no corresponderse con las características ofrecidas, presentaren defectos que impidan su normal utilización con arreglo a su naturaleza, o no ofrecer las prestaciones descritas para el mismo, el CLIENTE tendrá derecho al saneamiento del bien adquirido en un plazo de tres años a partir de la compra y en las condiciones y con los medios de prueba regulados en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, sin perjuicio de las facultades del Punto de Venta de comprobar la veracidad de los defectos, su origen y el momento de su aparición.

En todo caso, el CLIENTE deberá dirigirse o solicitar la recogida del producto al Punto de Venta en el plazo máximo de dos meses desde la constatación del defecto, debiendo informar de la naturaleza del problema, el momento y las condiciones de su aparición.

Así mismo, el CLIENTE tiene derecho al saneamiento del bien siguiendo las reglas del artículo 118 y siguientes del Texto

Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. En todo caso se aplicarán la normativa que sobre garantía de venta de bienes de consumo establezca la legislación aplicable. Si el producto fuera defectuoso, EL PRESTADOR se responsabilizará siempre que sea posible realizar la sustitución del producto, sin ningún gasto para el Cliente. En caso de que por motivos de disponibilidad no se pudiera realizar la sustitución del producto, se realizará la devolución íntegra de la compra.

- Las devoluciones motivadas por roturas, mercancías defectuosas o errores en la tramitación de su pedido, se realizarán sin coste alguno para el Usuario, reembolsando el Prestador el 100% del coste de la mercancía, así como los costes de envío y retorno de la mercancía, sin demoras indebidas, y en todo caso, a más tardar 14 días naturales partir de la fecha en la que nos informe el USUARIO de su decisión de desistir del contrato
- En las devoluciones sin causa justificada, las condiciones serán las mismas que en el apartado anterior, si bien los gastos de devolución del envío correrán a cargo del CLIENTE, y éstos serán los mismos gastos del envío del pedido inicial se realiza desde la misma dirección.

Las devoluciones parciales de un pedido darán lugar a reembolsos de precio parciales.

2.9. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POSTVENTA

Los puntos de venta disponen de Hojas de reclamaciones a disposición del Consumidor en el establecimiento.

Cualquier reclamación o consulta que el Cliente considere oportuna o desee realizar será atendida en horario de atención telefónica de Lunes a viernes de 10.00h a 20.00h Sábados 10.30h a 14.30h y de 17.00h a 20.00h al 933019726 y será atendida en la menor brevedad posible (es conveniente poner un plazo 48-72 horas), pudiéndose realizar además por correo electrónico o correo postal a las siguientes direcciones:

Postal: EL PRESTADOR Empresa, ÒPTICA SISQUELLA, C/ Santa Anna, 22 08002 Barcelona

Correo electrónico: info@opticasisquella.com

2.10. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

La plataforma europea de resolución de litigios en línea queda suprimida a partir del 20 de julio de 2025, tras la adopción del Reglamento - UE - 2024/3228 - EN - EUR-Lex La fecha límite para presentar nuevas reclamaciones en la plataforma RLL es el 20 de marzo de 2025. Aún tendrá la posibilidad de seguir utilizando la plataforma hasta el 19 de julio de 2025. De conformidad con el artículo 2, apartado 4, del Reglamento 2024/3228/UE, toda la información relativa a los usuarios, incluidos los datos personales, se suprimirá a más tardar el 20 de julio de 2025

2.11. FUERZA MAYOR.

EL PRESTADOR no será responsable por cualquier incumplimiento debido a circunstancias imprevistas o por causas fuera del control del PRESTADOR incluyendo, pero no limitado a los casos de fuerza mayor, disturbios, pandemias, embargos, actos de autoridades civiles o militares, incendios, inundaciones, accidentes, huelgas, cierres patronales o la escasez de transporte, instalaciones, combustible, energía, mano de obra o materiales.

EL PRESTADOR no tendrá responsabilidad del posible incumplimiento o interrupción del Servicio, en la medida en que se retrase o impida por dichas causas, y durante todo el período de tiempo en cuestión.

2.12. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDADES

El Punto de Venta y El PRESTADOR no pueden garantizar la continuidad técnica del Portal ausencia de fallos o interrupciones del servicio ni que el Sitio Web esta estará disponible o accesible el cien por cien del tiempo. Tampoco puede garantizar la ausencia de virus u otros componentes dañinos en el Sitio Web o en el servidor desde el que se suministra.

2.13. DISOCIACIÓN Y SUSPENSIÓN O RESCISIÓN DEL CONTRATO

Si cualquiera de estos términos y condiciones se considerara ilegal, nula o por cualquier razón inaplicable, esta condición se considerará separable y no afectará la validez y aplicabilidad de ninguna de las condiciones restantes.

EL PRESTADOR podrá, sin previo aviso, suspender o terminar el acceso del CLIENTE a sus servicios de e-commerce, en su totalidad o en parte, por cualquier razón válida, incluyendo, sin limitaciones, cuando el USUARIO no cumpla o siga cualquiera de las obligaciones establecidas en este documento o cualquier disposición legal, licencia, reglamento, directiva, código de prácticas o políticas de uso aplicables.

Cuando EL PRESTADOR ejerza cualquiera de sus derechos o facultades bajo esta Cláusula, tal ejercicio no perjudicará ni afectará el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o recurso que pueda estar a disposición del USUARIO.

2.14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El PRESTADOR y el CLIENTE acuerdan someter a los juzgados y tribunales del domicilio del USUARIO cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones.

Fecha de actualización 03/07/2024