

Términos y condiciones generales de Washtower España

Artículo 1 - Definiciones

En estas condiciones:

1. **Minorista:** la persona física o jurídica que ofrece productos y / o servicios a los consumidores a distancia;
2. **Consumidor:** la persona física que no actúa en el ejercicio de una profesión o negocio y celebra un contrato a distancia con el minorista;
3. **Contrato a distancia:** un acuerdo por el cual, dentro del marco de un sistema organizado por el empresario para la venta a distancia de productos y / o servicios, hasta e incluyendo la conclusión del acuerdo, solo se utilizan una o más técnicas para la comunicación a distancia;
4. **Técnicas para la comunicación a distancia:** significa que se puede utilizar para celebrar un acuerdo, sin que el consumidor y el comerciante estén en la misma habitación al mismo tiempo;
5. **Período de enfriamiento:** el período dentro del cual el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento;
6. **Derecho de desistimiento:** la posibilidad de que el consumidor se retire del contrato a distancia dentro del período de enfriamiento;
7. **Día:** día calendario;
8. **Duración de la transacción:** un contrato a distancia relacionado con una serie de productos y / o servicios, de los cuales la obligación de suministro y / o compra se extiende a lo largo del tiempo;
9. **Soporte de datos duradero:** cualquier medio que permita al consumidor o minorista almacenar información dirigida a ellos personalmente de una manera que permita consultas futuras y una reproducción inalterada de la información almacenada.

Artículo 2 - Información de la empresa

Mathilde Lohuis

Plaza de la Fuente Vieja, 2

29788 Frigiliana (Málaga)

España

Número de teléfono: +34 951 53 86 18

Dirección de correo electrónico: ventas@washtower.es

Número de identificación del IVA: ESX3680433L

Artículo 3 - Aplicabilidad

1. Estos términos y condiciones generales se aplican a cada oferta realizada por el minorista y a cada contrato a distancia que se haya celebrado entre el minorista y el consumidor.
2. Antes de concluir el contrato a distancia, el texto de estos términos y condiciones generales se pondrá a disposición del consumidor. Si esto no es razonablemente posible, antes de que se concluya el contrato a distancia, se indicará que los términos y condiciones generales pueden ser vistos por el minorista y se enviarán de forma gratuita tan pronto como sea posible a solicitud del consumidor.
3. Si el contrato a distancia se concluye electrónicamente, no obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior y antes de que se celebre el contrato a distancia, el texto de estos términos y condiciones generales puede ponerse a disposición del consumidor de forma electrónica para que el consumidor pueda almacenar el texto en un soporte de datos duradero. Si esto no es razonablemente posible, antes de que se concluya el contrato a distancia, se indicará dónde se pueden consultar

electrónicamente los términos y condiciones generales y que, a solicitud del consumidor, se enviarán sin cargo por medios electrónicos o de otra manera.

4. En el caso de que se apliquen condiciones específicas del producto o servicio además de estos términos y condiciones generales, los párrafos segundo y tercero se aplicarán mutatis mutandis y el consumidor, en caso de conflicto con los términos y condiciones generales, siempre invocará la disposición aplicable que sea más favorable para ellos.

Artículo 4 - La oferta

1. Si una oferta tiene un período de validez limitado o está sujeta a condiciones, esto se indicará explícitamente en la oferta.
2. La oferta contiene una descripción completa y precisa de los productos y / o servicios ofrecidos. La descripción es suficientemente detallada para permitir una evaluación adecuada de la oferta por parte del consumidor. Si el minorista usa imágenes, estos son un fiel reflejo de los productos y / o servicios ofrecidos. Los errores obvios o errores en la oferta no obligan al minorista.
3. Cada oferta contiene tal información que es claro para el consumidor qué derechos y obligaciones están vinculados a la aceptación de la oferta. Esto se refiere en particular a:
 - el precio incluye impuestos;
 - los posibles costos de entrega;
 - la forma en que se celebrará el contrato y qué acciones son necesarias para ello;
 - si se aplica o no el derecho de desistimiento;
 - el método de pago, entrega o ejecución del acuerdo;
 - el período de aceptación de la oferta o el período de adhesión al precio;
 - el nivel de la tarifa para la comunicación a distancia si el costo de utilizar la técnica para la comunicación a distancia se calcula sobre una base distinta de la tarifa básica;
 - si el acuerdo se archiva después de la conclusión, cómo puede ser consultado por el consumidor;
 - la manera en que el consumidor puede ser informado de las acciones que no desea tomar antes de concluir el contrato, así como la forma en que puede rectificarlas antes de que se concluya el contrato;
 - los posibles idiomas en los que, además del español, se puede concluir el acuerdo;
 - los códigos de conducta a los que está sujeto el minorista y la forma en que el consumidor puede consultar estos códigos de conducta electrónicamente; y
 - la duración mínima del contrato a distancia en caso de un acuerdo que se extienda a la entrega continua o periódica de productos o servicios.

Artículo 5 - El contrato

1. El acuerdo, sujeto a las disposiciones del párrafo 4, se concluye en el momento de la aceptación de la oferta por parte del consumidor y el cumplimiento de las condiciones correspondientes.
2. Si el consumidor ha aceptado la oferta electrónicamente, el minorista confirmará de inmediato electrónicamente la recepción de la aceptación de la oferta. Mientras no se haya confirmado la recepción de esta aceptación, el consumidor puede disolver el acuerdo.
3. Si el acuerdo se celebra electrónicamente, el minorista tomará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para asegurar la transferencia electrónica de datos y garantizar un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el minorista observará las medidas de seguridad apropiadas.

4. El minorista puede, dentro de los marcos legales, ser informado si el consumidor puede cumplir con las obligaciones de pago, así como toda la información y los factores que son importantes para una conclusión responsable del contrato a distancia. Si el minorista basado en esta investigación tiene buenas razones para no celebrar el acuerdo, tiene derecho a rechazar una orden o solicitud, o a imponer condiciones especiales a la ejecución.
5. Con el producto o servicio, el minorista enviará la siguiente información, por escrito o de manera que el consumidor pueda almacenarla de manera accesible en un medio duradero:
 - la dirección física de la ubicación comercial del minorista donde el consumidor puede presentar quejas;
 - las condiciones bajo las cuales y la manera en que el consumidor puede ejercer el derecho de desistimiento, o una declaración clara con respecto a la exclusión del derecho de desistimiento;
 - información sobre garantías y servicio existente después de la compra;
 - la información incluida en el artículo 4, párrafo 3, de estas condiciones, a menos que el minorista ya haya proporcionado esta información al consumidor antes de la ejecución del acuerdo;
 - los requisitos para terminar el acuerdo si el acuerdo tiene una duración de más de un año o es indefinido.
6. Si el minorista se ha comprometido a entregar una serie de productos, la disposición del párrafo anterior solo se aplica a la primera entrega.

Artículo 6 - Derecho de desistimiento

DEVOLUCIONES

Existen diversas razones por las que se pueden devolver los productos. Debe tener en cuenta que existen ciertas CONDICIONES que se deberían de cumplir o tener en cuenta según la modalidad de devolución.

1. POR DESISTIMIENTO DE COMPRA DEL PRODUCTO

Se acepta la devolución de nuestros productos (desistimiento de la compra), siempre que no hayan transcurrido **14 días a partir de la recepción** del producto y siempre y cuando el producto se encuentre en el mismo estado en que se entregó. Deberás conservar las instrucciones, documentación, accesorios (tuercas, tornillos y llaves) y **embalaje original**. Debe presentarse en perfecto estado, sin estar sucio, manchado, con olores, maltratado o con daños provocados. Sólo se aceptarán devoluciones de **productos que no hayan sido montados, ni utilizados, ni modificados en ninguna de sus partes y que conserven el embalaje original en perfecto estado (imprescindible para tramitar cualquier devolución)**.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos a través del correo: ventas@washtower.es o por teléfono: 951 538 618

Una vez recibido el producto, Washtower procederá a la devolución del importe de la compra (ABONO) exceptuando los costes de transporte. (Art 107 2. RDLGDCU 1/2007)

** Las devoluciones de material por cualquier causa no imputable a **Washtower** en cuyo pedido inicial el producto se adquirió con la promoción de envío gratuito, se le descontará al cliente el importe correspondiente al envío, en función de la cantidad de material / peso / nº de bultos devueltos.*

Para cualquier tipo de devolución debe conservar las cajas de embalaje originales. De no ser así, no se procederá a tramitar ninguna devolución.

PARTICULARIDADES DEL DESISTIMIENTO DE COMPRA:

-Si el cliente desea desistir de su compra y no ha sido entregada al transportista, el reembolso de la cantidad abonada se efectuará en los siguientes 15 días hábiles tras haber recibido el email confirmando el desistimiento de la misma. El reembolso se efectuará, siempre que sea posible, por el mismo método de pago utilizado en la compra.

-Si el cliente desea desistir de una mercancía que ya ha sido entregada al transportista, el cliente deberá abonar los gastos de transporte, pese a que no lo haya recibido aún en su domicilio. El reembolso se efectuará en los 20 días hábiles siguientes tras haber recibido en el almacén, el producto devuelto. El reembolso se efectuará, siempre que sea posible, por el mismo método de pago utilizado en la compra.

-Si el cliente desea desistir de una mercancía que ya ha recibido, deberá abonar todos los gastos de la devolución. El reembolso se efectuará en los 20 días hábiles siguientes tras haber recibido en el almacén, el producto devuelto. El reembolso se efectuará, siempre que sea posible, por el mismo método de pago utilizado en la compra.

2.-POR ROTURA/DAÑOS DEL PRODUCTO DURANTE EL ENVÍO

Las mercancías deben ser comprobadas por el cliente. En caso de recibir algún producto dañado durante el transporte o si presenta algún tipo de defecto, el cliente tiene el plazo de 48 horas desde la recepción del pedido, para cumplimentar el formulario. Si los daños no son comunicados dentro de dicho plazo, la reclamación será automáticamente rechazada.

En caso de que la mercancía sea recibida por una tercera persona, el comprador se compromete a informarle de que la mercancía debe ser revisada. Usted acepta la responsabilidad por cualquier pérdida o daño en caso de que alguien firme en su nombre y no realice las comprobaciones pertinentes.

ATENCIÓN!!!: Para cualquier tipo de devolución debe conservar las cajas de embalaje originales. De no ser así, no se procederá a tramitar ninguna devolución.

3. -DEFECTO/FALLO DEL PRODUCTO (GARANTÍA)

Todos los productos adquiridos en nuestra tienda online vienen con una garantía de 2 años. La fecha de inicio de la garantía es la que figura en la factura de compra. Las garantías no incluyen las deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso o manipulaciones indebidas, diferentes a las indicadas en los manuales de uso, instalación incorrecta no efectuada por el servicio técnico autorizado cuando proceda, ni materiales sometidos a desgaste por su uso normal. Deterioro del color por exposición del producto a la acción de los rayos solares u otras fuentes de calor.

Una vez recibido el producto en nuestros almacenes, se procederá a verificar el estado de dicho producto. Nuestros técnicos diagnosticarán el problema y llevarán a cabo la reparación correspondiente.

En caso de no poder reparar el producto, se procederá a la sustitución de este.

4. -POR FALLO/ERROR DE ENVÍO DEL PEDIDO:

Cuando se ha detectado la NO recepción de algún producto en el envío, el producto difiere de lo solicitado o no cumple con las características demandadas que figuran en la página Web, el cliente tiene el **plazo de 24/48 horas** desde la recepción de este para notificar la incidencia.

En el caso de que el producto enviado no se corresponda al que el cliente ha pedido, Washtower correrá con los gastos de recogida del producto equivocado y entrega del correcto.

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el período de reflexión

1. Durante el período de enfriamiento, el consumidor manejará el producto y el embalaje con cuidado. Solo desempacarán o usarán el producto en la medida en que sea necesario para evaluar si desean conservar el producto.
2. El consumidor solo es responsable de la reducción del valor del producto que es el resultado de una forma de manipular el producto que va más allá de lo permitido en el párrafo 1.

Artículo 9 - Exclusión del derecho de devolución

1. No se aceptarán devoluciones sobre artículos dañados y/o mal funcionamiento del producto por un mal uso de estos.
2. Cuando los defectos indicados se deban a un uso anormal o no adecuado; el desgaste o el envejecimiento normal; un suceso accidental o, más generalmente, a una causa externa (como puede ser la intervención de un tercero no autorizado en el producto).
3. Cuando el producto muestre señales claras de un uso que sobrepase las capacidades de este, así como un maltrato evidente en forma de golpes o deterioros causados por líquidos o sustancias corrosivas, así como cualquier otra anomalía atribuible al consumidor.
4. Los productos de Washtower están diseñados y fabricados para su uso particular (hogares), no colectivo, por lo que la garantía está limitada en aquellos casos en los que el uso se destine para hostelería (restaurantes, cafeterías, hoteles, espacios públicos de clubes, terrazas de uso público, entre otros).

Artículo 10 - El precio

1. Durante el período mencionado en la oferta, los precios de los productos y / o servicios ofrecidos no se incrementarán, excepto por cambios en los precios debido a cambios en las tasas de IVA.
2. Los precios mencionados en la gama de productos o servicios incluyen IVA.

Artículo 11 - Conformidad y garantía

1. El minorista garantiza que los productos y / o servicios cumplen con el acuerdo, las especificaciones establecidas en la oferta, los requisitos razonables de solidez y / o usabilidad y las disposiciones legales existentes en la fecha de la conclusión del acuerdo y / o las regulaciones gubernamentales.
2. Un acuerdo ofrecido por el minorista, fabricante o importador como garantía no afecta los derechos y las reclamaciones que el consumidor puede hacer cumplir contra el minorista con respecto a una deficiencia en el cumplimiento de las obligaciones del minorista en virtud de la ley y / o El contrato a distancia.

Artículo 12 - Entrega y ejecución

1. El minorista tendrá el mayor cuidado posible al recibir e implementar pedidos de productos y al evaluar las solicitudes para la prestación de servicios.
2. El lugar de entrega es la dirección que el consumidor ha dado a conocer a la empresa.
3. Con el debido cumplimiento de lo que se establece en el artículo 4 de estos términos y condiciones generales, la empresa ejecutará los pedidos aceptados de manera expedita, pero a más tardar 30 días, a menos que se haya acordado un período de entrega más largo. Si la entrega se retrasa, o si un pedido no puede ejecutarse o solo parcialmente, el consumidor recibirá una notificación a más tardar un mes después de realizar el pedido. En ese caso, el consumidor tiene el derecho de rescindir el contrato sin penalización y el derecho a cualquier compensación.
4. En caso de disolución de acuerdo con el párrafo anterior, el minorista reembolsará el monto que el consumidor haya pagado lo antes posible, pero a más tardar 30 días después de la terminación.
5. Si la entrega de un producto solicitado resulta imposible, el minorista se esforzará por poner a disposición un producto de reemplazo. A más tardar en el momento de la entrega, se indicará de manera clara y comprensible que se entregará un artículo de reemplazo. Para los artículos de reemplazo, no se puede excluir el derecho de desistimiento. El minorista es responsable del costo del envío de devolución.
6. El riesgo de daños y / o pérdida de productos recae en el minorista hasta el momento de la entrega al consumidor o un representante designado previamente organizado por el minorista, a menos que se acuerde expresamente lo contrario.

Artículo 13 - Pago

1. A menos que se acuerde lo contrario, los montos adeudados por el consumidor deben pagarse a través de Paypal, Tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

Artículo 14 - Procedimiento de reclamación

1. El minorista tiene un procedimiento de reclamos bien publicitado y maneja los reclamos de acuerdo con este procedimiento de reclamos.
2. Las quejas sobre la ejecución del acuerdo deben presentarse al minorista dentro de un tiempo razonable, completa y claramente descrito, después de que el consumidor haya descubierto el problema.
3. Las quejas enviadas al minorista serán respondidas dentro de un período de 14 días a partir de la fecha de recepción. Si una queja requiere un tiempo de procesamiento más largo previsible, el minorista responderá dentro del período de 14 días con un aviso de recepción y una indicación de cuándo el consumidor puede esperar una respuesta más detallada.

Artículo 15 - Propiedad intelectual

El consumidor reconoce explícitamente que todos los derechos de propiedad intelectual de la información mostrada, los anuncios u otras expresiones relacionadas con los productos y / o relacionados con el sitio de Internet están conferidos a Washtower España, sus proveedores u otras partes autorizadas.

Artículo 16 - Datos personales

Washtower España solo procesará los datos del consumidor de acuerdo con su política de privacidad. Washtower España al hacerlo, observe las leyes y normas de privacidad aplicables.

Artículo 17 - Ley aplicable y tribunal competente

La ley española se aplica exclusivamente a todas las ofertas hechas por Washtower España, sus acuerdos y el cumplimiento de los mismos. La aplicabilidad de la Convención de Viena sobre las ventas está explícitamente excluida.

Artículo 18 - Disposiciones adicionales o diferentes

Las disposiciones adicionales o las desviaciones de estos términos y condiciones pueden no ir en detrimento del consumidor y deben registrarse por escrito o de manera que el consumidor pueda almacenarlas de manera accesible en un medio duradero.