

## **CONDICIONES GENERALES DE COMPRA.**

### **PROCESO DE COMPRA ON-LINE.**

Las presentes Condiciones Generales de Compra, junto con las condiciones establecidas en el Aviso Legal, las correspondientes descripciones de prestaciones, promociones y lista de productos y precios que en cada momento se establezcan, regularán la prestación por parte de JOSE SAENZ S.L. de los productos adquiridos por los CLIENTES, que se considerarán completados cuando JOSE SAENZ S.L. perciba por parte del CLIENTE el pago de los productos comprados.

Estas Condiciones Generales de Compra que a continuación se detallan son las únicas aplicables y reemplazan cualquier otra condición o pacto previo, salvo que las partes acuerden forma expresa y por escrito otro tipo de pacto y este anule o modifique las presentes Condiciones Generales de Compra.

### **1. INFORMACIÓN LEGAL Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES PARTICULARES.**

#### **1.1 Identificación del prestador del servicio.**

En cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, los datos identificativos del titular del Portal Web son:

JOSE SAENZ S.L. C.I.F: B26361568

Polígono Industrial El Campillo. Calle Esquiladores núm. 1 - 26580 Arnedo. La Rioja. España.

Teléfono: 941385681 Correo electrónico: [shop@josesaenz.es](mailto:shop@josesaenz.es)

Inscrita en el Reg. Mercantil de La Rioja, al Tomo 557, Folio 140, Sección 8ª, Hoja LO9140, Inscripción 1ª

#### **1.2 Descripción.**

JOSE SAENZ S.L. a través de las presentes Condiciones Generales de Compra ofrece a sus usuarios y visitantes la posibilidad de realizar la compra on-line de zapatos de mujer, además de establecer comunicación con el usuario.

JOSE SAENZ S.L. podrá alterar en cualquier momento y sin aviso previo, el diseño, presentación y/o configuración del Sitio Web, así como algunos o todos los servicios.

#### **1.3.- Aceptación de las condiciones generales de compra.**

El acceso y la utilización del servicio de Tienda On-Line de JOSE SAENZ S.L. implican por parte del Usuario la aceptación plena y sin reservas de todas las condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales de Compra. Asimismo, JOSE SAENZ S.L. se reserva en todo caso el derecho unilateral de modificar las presentes Condiciones Generales aplicables a su Tienda On-Line.

### **2.- PROCESO DE COMPRA ON-LINE.**

#### **2.1.- Nuestros productos, ¿cómo encontrarlos?**

JOSE SAENZ S.L., además de disponer de tiendas físicas pone a tu disposición una tienda virtual que ofrece todo tipo de productos y servicios organizados en familias, para que te resulte más fácil encontrarlos.

Desde la página de inicio se accede a todos los niveles de familias de productos por un desplegable que aparece en la parte superior, y en las páginas interiores por una botonera situada en la parte izquierda.

Además puedes encontrar productos en [tienda.josesaenz.es](http://tienda.josesaenz.es) a través de:

1-Buscador: en donde tan solo tienes que introducir una palabra clave (que puede ser el nombre del producto, características e incluso palabras incompletas) y darle al botón de buscar.

2-Filtro de tallas: donde debes marcar la talla que estás buscando y la página te mostrará únicamente los productos disponibles en esa talla en la categoría seleccionada.

3-Filtro de alturas de tacón: donde debes marcar la altura de tacón que deseas y la página de mostrará únicamente los productos disponibles con esa característica.

Todos los productos poseen una ficha detallada, en la que se incluyen varias fotografías, el nombre, la descripción (composición, color, tallas, entre otros datos) y el precio con los impuestos incluidos; te informa asimismo de cuáles son las condiciones específicas en caso de desistimiento y plazos de anulación del pedido. También se te informará de los diferentes tipos de envío y plazos de entrega, que puedes seleccionar de acuerdo a tus necesidades.

Los precios que aparecen en las fichas de los productos constituyen una invitación a que el cliente realice una propuesta de pedido; por tanto, si existe error en los mismos, JOSE SAENZ S.L. informará de tal circunstancia al cliente y no dará trámite al pedido.

## **2.2.- Comprar en JOSE SAENZ S.L. Tienda On-Line.**

Para poder comprar en JOSE SAENZ S.L. Tienda On-Line es necesario registrarse previamente. Para ello tendrás que introducir tu dirección de correo electrónico (que será utilizado como nombre de usuario) y elegir una contraseña con un mínimo de cinco caracteres. Además deberá introducir una serie de datos personales que serán necesarios para poder formalizar la compra.

El registro en nuestra tienda a través del nombre de usuario y la contraseña sirve para poder identificarte en posteriores visitas, de forma que no tengas que volver a introducir tus datos personales una y otra vez. Una vez registrado, sólo tienes que elegir el producto o productos que deseas adquirir, y añadir los mismos al carrito de la compra, seleccionar el número de unidades y tramitar el pedido.

## **2.3.- Seguridad y Privacidad.**

Te recordamos que JOSE SAENZ S.L. cumple la normativa vigente en materia de protección de datos, y de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre te informa que los datos personales que recogemos son incluidos en un fichero inscrito en la Agencia de Protección de Datos, cumpliendo todas las medidas de seguridad necesarias para la debida protección de los mismos. Puedes obtener más información sobre el tratamiento de datos que realizamos en nuestra Política de Privacidad.

Los datos son recogidos a través de una conexión segura SSL y tienen como principal finalidad el facilitar el acceso a la tienda y la formalización de la compra de productos en JOSE SAENZ S.L., así como para el envío de comunicaciones comerciales y promocionales en el caso de que así nos lo indiques, no siendo cedidos en ningún caso a terceras personas ajenas a JOSE SAENZ S.L.

De acuerdo con la Ley 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, todo cliente registrado en [www.josesaenz.es](http://www.josesaenz.es) podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, comunicándolo por email a [shop@josesaenz.es](mailto:shop@josesaenz.es)

## **2.4.- ¿Cómo se tramita el pedido?**

Cuando pinchamos en el botón tramitar el pedido (tras haber seleccionado los productos y las unidades), se establece una conexión segura, a través de SSL, en donde deberás confirmar el domicilio al que deseas que sean entregados los productos, pudiendo elegir en este caso un domicilio distinto al que aparece en el registro.

A través de la conexión segura SSL, y en el caso de que la forma de pago elegida sea la tarjeta de crédito o débito, se conecta con el banco, de forma que se transmiten los datos bancarios

directamente y de forma segura, de forma que JOSE SAENZ S.L. no tiene acceso a ellos ni los almacena.

Una vez has finalizado la tramitación del pedido, se te facilita un número que lo identifica, de forma que puedas realizar un seguimiento del mismo.

## **2.5.- Disponibilidad de los productos.**

La selección de productos ofrecidos a través del website, es válida en tanto que los productos estén visibles en el website, con los límites de stock disponibles. Al tratarse de comercio electrónico, el stock se actualiza online, por lo que podría suceder, eventualmente, que durante el proceso de compra se agote el stock, no pudiéndose, por tanto, en estos supuestos, continuar con la compraventa iniciada.

## **2.6.- Forma de pago.**

JOSE SAENZ S.L. propone diversos medios de pago para que el Cliente pueda elegir aquel que más le convenga o se adapte mejor a sus necesidades:

1º (RÁPIDO Y SEGURO) **Pago por Tarjeta:** Aceptamos Visa, MasterCard, American Express, etc... JOSE SAENZ S.L. ha contratado una Pasarela de Pago Seguro On-Line al Banco Sabadell, que está adherido al protocolo de sistema de Comercio Electrónico Seguro por lo que, una vez seleccionado el producto a comprar y finalizado el registro, se confirma la operación en la pasarela de pago donde introduciendo el número de su tarjeta, se abre una ventana del banco emisor que le solicita su identificación.

Los datos de su tarjeta y la contraseña quedan protegidos por este sistema de seguridad desde el momento de su introducción; transmitiendo los datos bancarios directamente y de forma segura a la pasarela de pago, de forma que JOSE SAENZ S.L. no tiene acceso a ellos ni los almacena. Una vez completada la identificación, el Banco Sabadell comunica a JOSE SAENZ S.L. que la compra ha sido efectuada.

2º (LENTO Y TRADICIONAL) **Transferencia Bancaria:** JOSE SAENZ S.L. te ofrecemos la posibilidad de pagar tus compras a través de una transferencia bancaria que podrás realizar a través de Internet, en una sucursal bancaria o por teléfono.

La cuenta en las que puedes realizar la transferencia, indicando en número de pedido, es la siguiente:

JOSE SAENZ S.L

BANCO SANTANDER

SWIFT CODE: BSCHEMM

IBAN: ES50-0049-4623-85-2916130273

3º (RÁPIDO Y COSTOSO) **Pago contra reembolso.** El pago por contra reembolso te permite pagar tu pedido una vez recibido en casa. Para ello deberás validar tu pedido en nuestra página Web eligiendo el tipo de pago 'Contra reembolso' y pagarlo al mensajero cuando te lo entrega. Sólo se puede pagar en efectivo y tiene un coste adicional de un 3%, con un mínimo de 3€.

## **2.7.- Transporte y Gastos de envío.**

Nuestras tarifas y tiempos de envío son las siguientes:

- Península (España, Portugal) y Baleares: GRATIS (entrega en 24/48h)
- Canarias: 25€\* (entrega en 2-3 días)
- Francia: 12€ (entrega en 2-3 días)

- Alemania, Bélgica, Dinamarca, Holanda, Luxemburgo, Italia, Austria, Reino Unido (excepto Irlanda): 15€ (entrega en 3-4 días)
- Irlanda: 30€ (entrega en 3-4 días)
- Resto de países de la Unión Europea: 20€ (entrega en 3-4 días)
- USA, Canadá, Chile, Australia: 49€\* (entrega en 3-4 días)

\*Los países no pertenecientes a la Unión Económica Europea, tienen condiciones especiales, en los cuales es posible que el destinatario tenga que pagar aranceles o impuestos a la llegada de la mercancía.

El transportista será el convenido por JOSE SAENZ S.L y del cual será informado el Cliente.

JOSE SAENZ S.L no se hace responsable de ningún retraso originado en el transporte por:

- a. Dirección incorrecta o incompleta.
- b. No indicar un número de teléfono de contacto.
- c. Huelgas de los transportistas.

Si el Cliente no aprecia roturas externas en el paquete a la hora de recibirlo, pero al abrirlo observa desperfectos a causa del transporte, debe notificarlo en menos de 24 horas a la compañía de transporte para dejar constancia y ponerse en contacto con JOSE SAENZ S.L. En caso contrario se entenderá que el Producto ha sido aceptado de conformidad. La empresa de transporte una vez pasado este plazo considera que el material enviado está en perfecto estado y no se hace responsable de los desperfectos.

### **2.8.- Cupones descuento**

Como norma general durante los periodos de REBAJAS no serán de aplicación los códigos descuento o cupones emitidos en concepto de promoción o descuento.

Sí que serán de aplicación los cupones de bienvenida del CLUB JOSE SAENZ, y de manera excepcional, también podrán serlo aquellos otros cupones en los que la marca especifique de forma expresa su compatibilidad con las Rebajas.

### **3.- CAMBIOS y DEVOLUCIONES.**

Los gastos de devolución o sustitución y nuevo envío serán asumidos por JOSE SAENZ S.L. en Península y Baleares. En el resto de países los gastos serán asumidos por el cliente, que serán descontados en la devolución del importe pagado.

El Cliente podrá cambiar o anular un pedido siempre y cuando éste no haya sido expedido. Si, por cualquier razón, quiere hacer un cambio respecto de la hoja de confirmación deberá notificarlo lo antes posible a través de correo electrónico a [shop@josesaenz.es](mailto:shop@josesaenz.es) con indicación de los cambios deseados. Cualquier diferencia de importe entre el pedido original y el modificado le será tramitada siguiendo el procedimiento correspondiente al medio de pago elegido.

Por su parte, JOSE SAENZ S.L no podrá sustituir sin previa consulta al Cliente, un producto o modelo de producto. Si se diese el caso que por motivos ajenos a JOSE SAENZ S.L que el suministro del pedido no fuera posible, se le ofrecerá al Cliente la posibilidad de cambiarlo por un producto sustitutivo de similares características dando derecho a la anulación del pedido por parte del Cliente.

Si el Cliente cancela un pedido confirmado cuando este ya ha salido de las instalaciones de JOSE SAENZ S.L. hacia el destino, o no acepta el paquete a la llegada, JOSE SAENZ S.L podrá exigir el pago de los costes de transporte ocasionados.

Serán causas de devolución:

- Que el producto no cumpla con las características de la ficha mostrada en nuestra página web. En este caso se reembolsará el importe del producto. Este reembolso se realizará al medio de pago utilizado por el cliente mediante reembolso.
- Que el producto venga de origen defectuoso. En este caso se procederá al cambio por otro igual una vez se haya recibido el producto a devolver. JOSE SAENZ S.L. se hará cargo de los portes de la devolución y del reenvío.

#### **4.- DERECHO DE DESESTIMIENTO.**

En caso de desistimiento, JOSE SAENZ S.L efectuará el reembolso del importe de la compra, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por parte del Cliente 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 contrato.

JOSE SAENZ S.L procederá a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente para la transacción inicial, en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

JOSE SAENZ S.L podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el Cliente haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

El Cliente deberá devolver o entregar directamente los bienes, 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 comunique 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, el cliente deberá asumir el coste directo de devolución de los bienes.

En todos los casos, los productos objeto de devolución deberán encontrarse en perfectas condiciones y en su embalaje original. Si no fuera así, no se puede ejercer dicho desistimiento. El departamento de devoluciones, verificará que todo está correcto y en perfecto estado, dando la autorización al Dpto. de Administración y se lo comunicará al Cliente vía correo electrónico.

La devolución por desistimiento no será posible para los siguientes productos:

- a) Productos que no se hubieran adquirido única y exclusivamente a través de [tienda.josesaenz.es](http://tienda.josesaenz.es) en España.
- b) Productos que no se encuentren en perfectas condiciones, con su embalaje original y con todos sus accesorios originales; ni de aquellos productos que se muestren deteriorados, dañados, presenten signos de haber sido utilizados por parte del Cliente.

En el caso de las promociones en las que se adquieran varios artículos independientes como parte de un mismo pack (3x2, 2x1 y similares), en caso de desistimiento, deberá desistirse de todos los productos incluidos dentro de la promoción. Si el Cliente desea el cambio o devolución parcial de los artículos adquiridos en el marco de este tipo de promociones, al no ser desistimiento del contrato, por cuanto no se devuelve todo el pack completo, en lugar de tramitar la devolución del importe en el mismo medio de pago que se utilizó en la compra, como ocurre en el desistimiento, la devolución se efectuará en forma de bono canjeable por valor del importe de los productos devueltos, canjeable por cualquier otro producto que desee, en una o varias compras, con límite de un año, a partir del momento en que se haga efectiva la devolución.

#### **5.- Arbitraje, Jurisdicción y Disputas en línea.**

Las compraventas realizadas en JOSE SAENZ S.L se someten a la legislación española.

Las presentes Condiciones Generales de la Contratación se encuentran sometidas, entre otras, a la siguiente Normativa:

Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista ("LOCM").

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación ("LCGC").

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 Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre ("TRLGDCU").

Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico ("LSSICE").

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ("LOPD").

En caso de cualquier controversia que pueda derivarse de la interpretación de las presentes condiciones particulares y de las posibles acciones derivadas del procedimiento de compra, JOSE SAENZ S.L. está acogida al Sistema Arbitral de Consumo, reconociendo la eficacia de los laudos dictados por el mismo.

Al gozar el consumidor de normativa de protección, podrá reclamar o demandar desde el fuero de su domicilio.

Si usted forma parte de la Unión Europea, Según lo dispuesto en el Reglamento UE 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (ODR - Online Dispute Resolution), le informamos de que como consumidor, tiene a su disposición un procedimiento para resolver los diversos litigios derivados de la venta online de mercancías y servicios en la UE.

Tiene a su disposición la plataforma RLL (resolución de litigios en línea) de la UE:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Puede consultar más información en el siguiente enlace:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524>

Ambas partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de ARNEDO (España), subsidiariamente, en los siguientes casos:

- Que la parte compradora tenga su domicilio fuera de la Unión Europea y en dicho país no exista convenio bilateral o multilateral con España que impida la posibilidad de fijar la sumisión expresa del fuero;
- Si se trata de una compraventa realizada por una empresa que actúe en el marco de su actividad empresarial o profesional.

**Puedes descargar el Aviso Legal y las Condiciones Generales desde aquí.**

**Puedes descargar el Modelo de desistimiento desde aquí.**