

Condiciones generales

1. Disposiciones generales

La empresa responsable del sitio web www.jotex.es es Ellos AB, número de registro 556044-0264, con domicilio en 501 10 Borås, Suecia. Los términos «nosotros», «nuestro» y «nos» utilizados en el texto siguiente se refieren a Jotex.

A través de nuestro sitio web ofrecemos compras exclusivamente a consumidores y las presentes Condiciones generales se aplican a usted como consumidor. No está permitido realizar pedidos con fines empresariales, comerciales o profesionales por cuenta propia. No emitimos facturas comerciales con IVA para fines empresariales.

Para registrar una cuenta de cliente, solicitar crédito o comprar uno o varios productos a través de nuestro sitio web, debe tener al menos 18 años de edad. Si es menor de 18 años, deberá contar con la autorización de sus padres o de su tutor legal. Al adquirir uno o varios productos de nuestro surtido, contratar un seguro a través de nosotros, solicitar crédito, registrar una cuenta de cliente, utilizar cualquiera de los servicios ofrecidos a través de nuestro sitio web y/o utilizar cualquiera de nuestras aplicaciones móviles, usted acepta las presentes Condiciones generales y confirma que la información proporcionada es correcta.

Cada cliente puede tener una única cuenta de cliente activa. No está permitido crear varias cuentas de cliente para una misma persona con el fin de eludir nuestras condiciones, ofertas o limitaciones. Nos reservamos el derecho de cerrar o fusionar las cuentas de cliente creadas en incumplimiento de estas condiciones. El uso de varias cuentas de cliente en infracción de esta disposición también podrá considerarse un uso indebido de nuestros servicios y será tratado de conformidad con nuestra Política de Uso Justo (Fair Use), tal y como se describe en el artículo 5.3.

Nos reservamos el derecho de modificar las presentes Condiciones Generales cuando existan motivos que lo justifiquen. Las modificaciones se aplicarán a los pedidos realizados después de la entrada en vigor de las nuevas condiciones. Las condiciones vigentes en el momento de realizar su pedido serán las aplicables a su compra.

1.1 Datos de la empresa

Correo electrónico del servicio de atención al cliente

customerservice@jotex.es

Formulario de contacto / Preguntas frecuentes

Encontrará formularios de contacto y respuestas a las preguntas más frecuentes en [Atención al cliente](#).

Horario de atención al cliente

De lunes a viernes: 08:00–17:00

Dirección del servicio de atención al cliente (no es una dirección para devoluciones)

Jotex, 504 83 Borås, Suecia

Dirección para devoluciones

Jotex C/O ID Logistics Central GmbH
Brakenhof 8
31629 Estorf
Unit 4
Germany

Dirección de la oficina

Ödegårdsgatan 6, 504 64 Borås, Suecia

Número de registro (Suecia)

556044-0264

2. Precios y tarifas

Nuestros precios y tarifas pueden estar sujetos a cambios debido a circunstancias que escapan a nuestro control, incluidas, entre otras, variaciones significativas en los precios de las materias primas, fluctuaciones de los tipos de cambio o nuevas tasas de IVA. Todos los precios incluyen un 21 % de IVA. Si el tipo de IVA se modifica, nos reservamos el derecho de ajustar nuestros precios y tarifas en consecuencia.

2.1 Gastos de envío

El envío gratuito se aplica a los paquetes estándar para pedidos superiores a 69 EUR (después de aplicar cualquier descuento). Para pedidos de entre 1 y 69 EUR (después de aplicar cualquier descuento) y para paquetes largos, se aplicarán gastos de envío. Tenga en cuenta que el embalaje de un artículo puede hacer que se superen las dimensiones máximas de una opción de entrega más económica, incluso si las dimensiones indicadas en la descripción del producto son inferiores a los límites establecidos. Los gastos de envío, el método de entrega y el plazo de entrega de su pedido se mostrarán una vez que haya introducido su dirección de entrega durante el proceso de compra. Su pedido puede dividirse en varios paquetes y varias entregas.

Paquete estándar - punto de recogida

Pedidos superiores a 69 EUR*: **0 EUR**

Pedidos entre 1 y 69 EUR*: **9,90 EUR**

Paquete estándar – entrega a domicilio

Pedidos superiores a 69 EUR*: **0 EUR**

Pedidos entre 1 y 69 EUR*: **9,90 EUR**

Paquete largo - entrega a domicilio

Pedidos superiores a 69 EUR *: **19,90 EUR**

Pedidos entre 1 y 69 EUR*: **29,80 EUR**

2.2 Gastos de devolución y otros cargos

Coste de devolución para un paquete estándar o un paquete largo: **9,90 EUR**

Cargo por paquetes no recogidos o entregas no recibidas para un paquete estándar o un paquete largo: **9,90 EUR**

3. Métodos de entrega

El envío gratuito se aplica a los paquetes estándar para pedidos superiores a 69 EUR (después de aplicar cualquier descuento). Para pedidos de entre 1 y 69 EUR (después de aplicar cualquier descuento) y para paquetes largos, se aplicarán gastos de envío. Tenga en cuenta que el embalaje de un artículo puede hacer que se superen las dimensiones máximas de una opción de entrega más económica, incluso si las dimensiones indicadas en la descripción del producto son inferiores a los límites establecidos. Los gastos de envío, el método de entrega y el plazo de entrega de su pedido se mostrarán una vez que haya introducido su dirección de entrega durante el proceso de compra. Su pedido puede dividirse en varios paquetes y varias entregas.

Realizamos entregas exclusivamente en España. Seleccione un método de entrega y asegúrese de que sus datos de contacto y dirección sean correctos antes de finalizar la compra. Estos datos no podrán modificarse una vez realizado el pedido. No obstante, en algunos casos el transportista podrá ofrecerle la posibilidad de cambiar el lugar de entrega cuando le envíe la notificación de entrega. Consulte la información incluida en el mensaje del transportista o en su sitio web/aplicación.

Nuestro objetivo es siempre entregar su pedido dentro del plazo prometido, pero en ocasiones pueden surgir incidencias por nuestra parte o por parte del transportista. Si se produce un retraso, nos pondremos en contacto con usted. Si la entrega se retrasa sin que le hayamos informado previamente, le rogamos que contacte con nuestro servicio de atención al cliente. En

caso de retraso significativo en la entrega, la compra podrá ser cancelada. Ofrecemos los siguientes métodos de entrega:

Paquete estándar - punto de recogida

El envío gratuito se aplica a los paquetes estándar para pedidos superiores a 129 EUR después de aplicar cualquier descuento. Para pedidos de entre 1 y 129 EUR, los gastos de envío son de 9,90 EUR. La entrega se realiza en un punto de recogida de DHL. Un paquete estándar puede pesar hasta 20 kg y medir hasta 120 cm de longitud.

Paquete estándar - entrega a domicilio

El envío gratuito se aplica a los paquetes estándar para pedidos superiores a 129 EUR después de aplicar cualquier descuento. Para pedidos de entre 1 y 129 EUR, los gastos de envío son de 9,90 EUR. El paquete se entrega directamente en su domicilio mediante DHL. Un paquete estándar puede pesar hasta 20 kg y medir hasta 120 cm de longitud.

Paquete largo - entrega a domicilio

Para los paquetes largos de más de 120 cm, solo se ofrece la entrega a domicilio por 19,90 EUR. Para pedidos de entre 1 y 129 EUR, se añadirán además 9,90 EUR. El paquete se entrega directamente en su domicilio mediante DHL. Esta categoría incluye principalmente alfombras, estores enrollables y barras de cortina.

4. Métodos de pago

Para su comodidad, ofrecemos varios métodos de pago:

Tarjeta

Al elegir el pago con tarjeta, el pago se realiza directamente durante el proceso de compra utilizando su tarjeta de débito o crédito. Utilizamos 3D Secure y ciframos siempre los datos de su tarjeta, lo que garantiza la seguridad de su compra. Aceptamos Visa y Mastercard, y la tarjeta debe haber sido emitida en Europa.

Apple Pay

Con Apple Pay, puede completar su compra directamente desde su dispositivo Apple sin necesidad de introducir los datos de su tarjeta.

PayPal

Con PayPal, puede elegir pagar con el saldo de su cuenta PayPal o con la tarjeta asociada a su cuenta PayPal.

Paga en 30 días después del envío con Klarna

Con Klarna, puedes realizar tu compra ahora y pagar 30 días después del envío de tu pedido, de acuerdo con los términos y condiciones de Klarna.

Paga en 3 plazos con Klarna

Con el pago a plazos, puedes dividir tu compra en pagos mensuales, de acuerdo con las condiciones de Klarna.

5. Contrato y cancelación de pedidos

5.1 Contrato

Una vez realizado su pedido, le enviaremos una confirmación de pedido para informarle de que hemos recibido su pedido. En la mayoría de los casos, la recibirá en unos minutos, aunque ocasionalmente puede tardar algo más. Si realiza un pedido durante un día festivo, en algunos casos el correo electrónico puede enviarse el siguiente día laborable. Tenga en cuenta que el correo electrónico puede llegar a la carpeta de correo no deseado o spam; le recomendamos comprobarla si no encuentra el mensaje. La confirmación de pedido constituye una confirmación de que se ha celebrado un contrato entre usted y nosotros. Si por cualquier motivo no podemos aceptar su pedido, se lo comunicaremos lo antes posible.

5.2 Cancelación de pedidos

Una vez que haya hecho clic en «Finalizar compra», ya no será posible realizar cambios en su pedido. En algunos casos es posible cancelar completamente un pedido antes de que lo enviemos, pero ello dependerá del estado de procesamiento del mismo en nuestros sistemas. En la mayoría de los casos, el procesamiento se realiza muy rápidamente. Si desea cancelar su pedido, póngase en contacto con nosotros inmediatamente a través del formulario de contacto para que podamos confirmar si ello sigue siendo posible. En caso contrario, podrá ejercer su derecho de desistimiento y devolución de conformidad con lo establecido en el punto 6 a continuación.

5.3 Política de Uso Justo (Fair Use)

Con el fin de garantizar un entorno de trabajo seguro para nuestros empleados, desalentar el uso indebido de nuestros productos y servicios y prevenir el fraude, aplicamos una Política de Uso Justo (Fair Use). Cuando realiza pedidos con nosotros, esperamos que usted como cliente:

- No cometa ni intente cometer fraude, no nos engañe ni actúe en incumplimiento de la legislación y las condiciones aplicables.
- No ejerza presiones indebidas, no acose, amenace ni se dirija a nuestros empleados de forma inapropiada.

- No utilice sistemáticamente nuestras condiciones de compra de una manera desleal, irrazonable o manifiestamente incompatible con su finalidad, sin perjuicio de su derecho legal de desistimiento o de nuestras condiciones de devolución.

Estos criterios constituyen la base de nuestra Política de Uso Justo.

Conductas que pueden considerarse una infracción de nuestra Política de Uso Justo

Entre los ejemplos de conductas que pueden considerarse una infracción de nuestra Política de Uso Justo se incluyen:

- Intentos de fraude u otras formas de engaño, como proporcionar información engañosa, incorrecta o incompleta, o hacer un uso indebido de códigos de descuento.
- Amenazas, intimidación o presiones hacia el personal.
- Uso inadecuado o excesivo de los procedimientos de devolución o sustitución, como la realización reiterada de pedidos en los que se devuelven todos o la mayoría de los productos.

Derecho a rechazar pedidos actuales y futuros

Un contrato vinculante entre usted y nosotros solo se perfeccionará cuando haya recibido nuestra confirmación de pedido. Nos reservamos el derecho de rechazar un pedido mediante la suspensión o limitación de la posibilidad de realizar futuras compras en nuestros sitios web si existen motivos para sospechar que usted está incumpliendo nuestra Política de Uso Justo.

Criterios de evaluación

Nos esforzamos siempre por realizar una evaluación justa y exhaustiva cuando sospechamos que no se ha respetado nuestra Política de Uso Justo. Nuestras evaluaciones no se realizan de manera arbitraria, sino que se basan en patrones de comportamiento claros o recurrentes.

La evaluación de si usted está incumpliendo nuestra Política de Uso Justo se basa en una serie de criterios no discriminatorios. Estos criterios se fundamentan en el análisis de comportamientos, incluidos datos personales, relacionados con sus compras y otras interacciones con nosotros, como el historial de compras y devoluciones, patrones de pedido, períodos de tiempo, frecuencia, tipo de incidencias y datos agregados.

La identificación y el análisis de patrones de comportamiento pueden ser realizados por nuestros empleados o por sistemas automatizados que detectan anomalías, por ejemplo en relación con la frecuencia de compra, el historial de pedidos y devoluciones o intentos de eludir nuestras condiciones o engañarnos de cualquier otra forma. La evaluación final será siempre realizada por nuestros empleados y le será comunicada de forma adecuada.

Una decisión de rechazo se aplicará independientemente del perfil, identidad o datos de contacto que se utilicen posteriormente. La decisión se refiere a usted como persona y no está vinculada a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono que haya utilizado.

Tratamiento de datos personales

En el marco de la aplicación de nuestra Política de Uso Justo, se tratarán sus datos personales.

El tratamiento de los datos personales se realiza con el fin de hacer cumplir nuestra Política de Uso Justo y prevenir de forma continua el uso indebido de nuestros servicios. La base jurídica para dicho tratamiento es nuestro interés legítimo en prevenir comportamientos inapropiados.

Como norma general, para las evaluaciones realizadas en el marco de nuestra Política de Uso Justo se tendrán en cuenta datos correspondientes a los últimos 12 meses. Cuando sea necesario, podrá resultar pertinente considerar un período diferente.

Consulte nuestra Política de Privacidad para obtener más información sobre cómo tratamos los datos personales y sobre sus derechos en relación con dicho tratamiento.

Impacto sobre sus derechos como consumidor

Si considera que una decisión es incorrecta, póngase en contacto con nosotros. Revisaremos el caso, aunque no podemos garantizar que la decisión sea modificada o reconsiderada.

Nuestra Política de Uso Justo no afecta en ningún caso a su derecho legal de desistimiento ni a los derechos de devolución aplicables a compras ya realizadas.

6. Devoluciones y cambios

6.1 Derecho de desistimiento / derecho de devolución

De conformidad con la legislación vigente, como consumidor usted dispone de un derecho de desistimiento de 14 días a partir de la fecha en que reciba el producto o, si los productos de un mismo pedido se entregan en fechas distintas, a partir de la fecha en que reciba el último producto del pedido. Para su comodidad, también ofrecemos un derecho de devolución de 30 días a partir de la fecha de recepción del producto. El derecho de desistimiento y el derecho de devolución le permiten cancelar su compra por cualquier motivo y obtener el reembolso de su dinero. Su derecho de desistimiento/devolución se aplica a todos los productos de nuestro sitio web, excepto a los productos fabricados a medida (es decir, productos elaborados conforme a sus instrucciones o que tengan un carácter personalizado, como cortinas hechas a medida). Tanto si ejerce el derecho de desistimiento legal como nuestro derecho de devolución de 30 días, la devolución se tramitará de la misma manera.

Tiene derecho a abrir el embalaje del producto y probarlo o examinarlo, pero deberá manipularlo con cuidado y únicamente en la medida necesaria para comprobar sus características y funcionamiento. Si nuestro departamento de devoluciones determina durante la tramitación de la devolución que la manipulación del artículo ha provocado una pérdida de valor del mismo, podremos aplicar una deducción por depreciación. Dicho importe se descontará del reembolso correspondiente.

Para ejercer su derecho de desistimiento/devolución no es necesario ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente; basta con seguir las instrucciones de devolución y devolver el artículo en un plazo de 30 días. Si, no obstante, desea comunicarnos que desea ejercer su derecho de desistimiento/devolución, puede ponerse en contacto con nosotros a través de la sección «Atención al cliente» de nuestro sitio web o mediante los datos de contacto indicados en el punto 1.1 de las presentes Condiciones generales. También puede utilizar nuestra función de desistimiento, disponible en la parte inferior de nuestro sitio web bajo la denominación [Formulario de desistimiento](#). El uso del formulario es completamente voluntario y no es necesario para ejercer su derecho de desistimiento/devolución. Si se pone en contacto con nosotros por correo electrónico, recibirá una confirmación de que hemos recibido su mensaje en breve.

Tenga en cuenta que no se considerará ejercicio del derecho de desistimiento/devolución el simple hecho de no recoger o rechazar la entrega sin comunicarnos claramente su decisión de ejercer dicho derecho. En ese caso se le aplicará un cargo por paquete no recogido; consulte el punto 6.3. Para evitar este cargo, le recomendamos que siempre recoja el paquete y, posteriormente, proceda a su devolución si ha decidido cancelar la compra.

Tenga en cuenta que deberá devolvernos el producto sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción del artículo. Con el fin de garantizar una tramitación rápida y correcta de las devoluciones, le rogamos que no envíe productos procedentes de distintos paquetes o pedidos dentro del mismo paquete de devolución. Si aun así decide hacerlo, tenga en cuenta que se cobrarán gastos de devolución por cada paquete individual devuelto perteneciente al pedido correspondiente dentro del paquete de devolución conjunto. Puede obtener más información sobre este aspecto y sobre cómo devolvernos sus artículos en el punto 6.4.

Si devuelve la totalidad de su pedido, le reembolsaremos el importe íntegro de los productos adquiridos, así como los gastos de envío estándar que hubiera abonado, pero no los costes adicionales derivados de haber elegido una opción de envío más costosa. Los gastos de envío estándar corresponden a la opción de envío más económica disponible durante el proceso de compra. Si decide devolver únicamente parte de su pedido, no reembolsaremos los gastos de envío estándar ni otros costes adicionales, ya que dichos costes son independientes del número de productos pedidos.

Los gastos de devolución corren a su cargo. En caso de devolución de un paquete estándar o un paquete largo, los gastos de devolución ascienden a 9,90 EUR por cada paquete devuelto, de acuerdo con la división mostrada durante el proceso de compra o en la confirmación del pedido. Puede obtener más información sobre la división mostrada durante el proceso de compra o en la confirmación del pedido en el punto 6.4 y sobre los reembolsos en el punto 6.5.

6.2 Derecho de cambio

No ofrecemos cambios gratuitos. Si desea cambiar un artículo, deberá realizar un nuevo pedido a través de nuestro sitio web. Puede consultar más información sobre cómo realizar una devolución en el punto 6.4.

6.3 Paquete no recogido

Si no recoge o acepta la entrega de su paquete dentro del plazo indicado, este será devuelto automáticamente a nuestro almacén. Una vez procesada la devolución del paquete, se le reembolsará el importe abonado por los productos contenidos en el paquete o la entrega, excluyendo cualquier recargo aplicable. Posteriormente, se le cobrará un cargo por paquete no recogido. Este cargo asciende a 9,90 EUR para un paquete estándar o un paquete largo. Si ha pagado mediante Klarna, el importe se cargará en su factura. Si ha pagado con tarjeta de crédito, Apple Pay o PayPal, el importe se deducirá de la cantidad que deba reembolsársele.

6.4 Cómo realizar una devolución

Puede registrar fácilmente su devolución en línea a través de nuestra página de devoluciones. Puede acceder a esta página haciendo clic en el enlace de devolución incluido en el correo electrónico que recibió después de la entrega de su artículo, o iniciando sesión en «Mis páginas»/«Mis pedidos» y seleccionando la opción para crear una devolución. Si su entrega incluye un albarán con un código QR o código de devolución, también puede acceder a la página de devoluciones escaneando dicho código QR. A continuación, siga las instrucciones que se muestran para devolvernos el artículo. Estas pueden variar según el tipo de artículo y el transportista encargado de gestionar la devolución. Si la devolución se registra en línea a través de nuestra página de devoluciones, no será necesario incluir un formulario de devolución en el paquete de devolución, ya que el motivo de la devolución ya habrá quedado registrado. Si no es posible registrar la devolución en línea, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.

Durante el proceso de compra y en la confirmación del pedido podrá ver si su pedido se ha dividido en varios paquetes. Si el pedido no ha sido dividido, únicamente aparecerá «Paquete 1 de 1». Si, por ejemplo, el pedido se ha dividido en dos paquetes, aparecerán «Paquete 1 de 2» y «Paquete 2 de 2», y así sucesivamente. El número de paquetes depende del tamaño de los productos y del almacén desde el que se envían; algunos productos se envían directamente desde el proveedor. En caso de devolución, los gastos de devolución se cobrarán por cada paquete devuelto, de acuerdo con la misma división mostrada durante el proceso de compra o en la confirmación del pedido. Esto también se aplica si decide enviar el contenido de varios paquetes o pedidos dentro de un único paquete de devolución. Por ejemplo, se cobrarán dos gastos de devolución si devuelve productos procedentes de «Paquete 1 de 2» y «Paquete 2 de 2» del mismo pedido, independientemente de que se envíen dentro del mismo paquete de devolución. Si envía productos de varios pedidos en un mismo paquete de devolución, se aplicará el mismo criterio: se cobrarán gastos de devolución por cada paquete individual devuelto correspondiente a cada pedido incluido en el paquete de devolución conjunto.

Para garantizar una tramitación rápida y correcta de las devoluciones, le rogamos que no envíe productos procedentes de diferentes paquetes o pedidos dentro del mismo paquete de devolución. Cada paquete entregado dentro de un pedido dispone de un número único de devolución que vincula el paquete de devolución con su contenido. Si se produce algún

problema durante el transporte de la devolución, existe el riesgo de que únicamente reciba el reembolso de los productos asociados al número de devolución registrado por el transportista cuando entregó su devolución.

Devuelva los productos no utilizados en su embalaje original. Si el embalaje original ya no puede utilizarse, puede emplear otro material de embalaje siempre que proteja adecuadamente los productos durante el transporte. Siempre que sea posible, cubra la antigua etiqueta de envío o cierre el embalaje de forma que no sea visible, para evitar errores por parte del transportista.

Toda devolución requiere una etiqueta de devolución que debe colocarse en el exterior del paquete (es decir, una etiqueta que incluya nuestra dirección de devolución y el número de seguimiento de la devolución). La etiqueta de devolución se incluye con su entrega. Si falta en el paquete, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente. Encontrará nuestro formulario de contacto en [Atención al cliente](#) de nuestro sitio web. Conserve el justificante de entrega de su devolución hasta haber recibido nuestra confirmación de que la devolución ha sido completamente procesada. Este justificante servirá como prueba de la devolución. Si ha pagado mediante Klarna, deberá pausar su factura con Klarna hasta que nuestro departamento de devoluciones haya procesado la devolución. El procesamiento de una devolución o reclamación suele tardar entre 2 y 3 semanas desde la fecha en que devolvió el artículo, aunque puede requerir más tiempo durante períodos festivos o de alta demanda.

En caso de devolución de un paquete estándar o un paquete largo, los gastos de devolución ascienden a 9,90 EUR por cada paquete devuelto, de acuerdo con la división mostrada durante el proceso de compra o en la confirmación del pedido. Si el motivo de la devolución es una reclamación o si ha recibido un artículo incorrecto, no se cobrarán gastos de devolución.

6.5 Reembolso

Cuando ejerza su derecho de desistimiento o devolución, el reembolso se efectuará sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la recepción de cualquier comunicación relativa al ejercicio de dicho derecho. No obstante, no efectuaremos el reembolso antes de haber recibido el artículo devuelto o antes de que usted haya presentado una prueba de la devolución del artículo, según cuál de estas circunstancias se produzca primero.

El reembolso se realizará utilizando el mismo método de pago empleado al efectuar el pedido. En caso de pago con tarjeta de crédito, Apple Pay o PayPal, el reembolso se realizará a la misma tarjeta o cuenta desde la que se efectuó el pago. No obstante, tenga en cuenta que, debido a los tiempos de procesamiento bancario, pueden transcurrir hasta 5 días adicionales antes de que el importe reembolsado aparezca reflejado en su cuenta. Si ha pagado mediante Klarna, Klarna le reembolsará el importe o actualizará su factura una vez que la devolución haya sido procesada. No obstante, pueden transcurrir varios días antes de que Klarna le envíe una nueva factura. Si ya ha pagado la factura, el reembolso se gestionará como un abono a través de Klarna. Para recibir el importe reembolsado, deberá ponerse en contacto con [Klarna](#).

Si ha pagado con una tarjeta regalo, normalmente se emitirá automáticamente un nuevo vale por el importe correspondiente al reembolso. Si el pago se realizó parcialmente con una tarjeta regalo y parcialmente mediante otro método de pago, en la mayoría de los casos se emitirá

primero un nuevo vale por un importe máximo equivalente al pagado con la tarjeta regalo. Cualquier importe restante se reembolsará utilizando el otro método de pago empleado para la compra. El vale se enviará por correo electrónico.

7. Reclamaciones

Si su producto presenta algún defecto o se produce algún problema o retraso en la entrega, puede presentar una reclamación sobre el producto o la compra. De conformidad con la legislación española, respondemos de los defectos del producto durante un período de 3 años a partir de la fecha en que recibió el producto, siempre que se trate de un defecto de origen y no se deba, por ejemplo, a un uso incorrecto del producto. Le recomendamos que examine el producto en un plazo razonable después de recibirlo y que nos informe de cualquier defecto tan pronto como lo detecte. Tenga en cuenta que no debe agravar un defecto continuando utilizando el producto después de haberlo detectado. En caso de que se acepte la reclamación, se aplicarán sus derechos legales como consumidor.

En caso de daños durante el transporte, consulte el punto 7.1.

Para que el proceso de reclamación sea lo más sencillo posible, puede ponerse en contacto con nosotros a través del formulario de reclamación disponible en la sección [Atención al cliente](#) de nuestro sitio web. También encontrará nuestros datos de contacto en el punto 1.1. Describa el defecto y adjunte fotografías de los daños y/o del embalaje dañado, preferiblemente tomadas desde varios ángulos. Nuestro servicio de atención al cliente le propondrá una solución adecuada en función del tipo de incidencia. Si acepta una reducción del precio o compensación como solución, renunciará a cualquier futura reclamación o derecho de devolución respecto del defecto concreto compensado. Si desea devolver los productos para su evaluación sin ponerse previamente en contacto con nosotros, siga las instrucciones de devolución e indique que el producto está dañado. Puede consultar más información sobre dónde encontrar las instrucciones de devolución y cómo devolvernos un artículo en el punto 6.4.

Conserve el justificante de entrega de la devolución hasta que haya recibido nuestra confirmación de que la reclamación ha sido completamente tramitada. Este justificante servirá como prueba de la devolución. Si ha elegido Klarna como método de pago, podrá pausar su factura con Klarna durante el proceso de reclamación hasta que hayamos confirmado y procesado la reclamación. La tramitación de una reclamación suele tardar entre 2 y 3 semanas desde la fecha en que nos devolvió el artículo, aunque este plazo puede ser algo mayor durante periodos festivos o de alta actividad. Si desea gestionar usted mismo el envío de la devolución, puede enviar el artículo a nuestra dirección de devoluciones indicada en el punto 1.1.

Una vez recibido el producto reclamado, nuestro departamento de devoluciones evaluará si la reclamación puede ser aceptada. Para la mayoría de los tipos de productos, una reclamación aceptada dará lugar a la cancelación de la compra y al correspondiente reembolso. Para determinados productos, como los productos electrónicos y las cortinas confeccionadas a medida, normalmente intentaremos primero, cuando sea posible, reparar o sustituir el producto antes de proceder a la cancelación de la compra. El reembolso se efectuará sin demora

indebida utilizando el mismo método de pago empleado para la compra. Consulte el punto 6.5 para más información sobre los reembolsos.

En caso de reclamación aceptada, reembolsaremos los gastos de envío, los posibles recargos y los gastos de devolución correspondientes al producto reclamado. No obstante, si su pedido contiene otros productos además del producto reclamado, no reembolsaremos los gastos de envío ni los recargos, ya que dichos costes son independientes del número de productos pedidos. Por supuesto, sí reembolsaremos los gastos de devolución. En caso de reclamación rechazada, el producto le será devuelto.

7.1 Daños durante el transporte

Le rogamos que compruebe el estado del embalaje en el momento de la entrega y en presencia del transportista. Si detecta daños, le pedimos que lo comuniqué al transportista para que lo haga constar en el albarán de entrega. Esta anotación es importante para nuestra reclamación frente al transportista, pero no afecta a su derecho a presentar una reclamación.

Antes de abrir el producto y examinar su contenido, tome fotografías del embalaje dañado, preferiblemente desde varios ángulos. Tome también fotografías de cualquier daño adicional que observe. A continuación, comuníquenos los daños a nuestro servicio de atención al cliente mediante el formulario de reclamación disponible en la sección [Atención al cliente](#) de nuestro sitio web. No olvide adjuntar las fotografías.

Para que podamos presentar una reclamación por daños al transportista, debemos recibir su correo electrónico dentro de los primeros días posteriores a la entrega. Por este motivo, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros inmediatamente. Si nos contacta más tarde o si los daños de transporte solo se descubren después de la entrega, la incidencia se tramitará de acuerdo con el procedimiento ordinario de reclamaciones.

8. Otros

8.1 Recibo

El recibo digital de su pedido está disponible en la sección «Mis páginas». Inicie sesión, acceda a «Mis pedidos» y haga clic en «Albarán» para descargar el recibo. En el recibo se muestra el importe del IVA correspondiente a cada artículo, así como el importe total del IVA de todo el pedido. En muchos casos también se incluye un albarán dentro del paquete, aunque no siempre. Este albarán también constituye un comprobante de compra y muestra el importe total del IVA de su pedido. A través de nuestro sitio web las compras se ofrecen exclusivamente a consumidores y, por este motivo, no emitimos facturas comerciales con IVA para fines empresariales.

8.2 Tarjeta regalo

Por supuesto, también ofrecemos tarjetas regalo. Introduzca «tarjetas regalo» en el campo de búsqueda de nuestro sitio web para ver las tarjetas regalo disponibles. Indique el nombre y la dirección de correo electrónico del destinatario, así como un mensaje personal. El pago se realiza de la forma habitual durante el proceso de compra y la tarjeta regalo se enviará por correo electrónico a la dirección indicada. Las tarjetas regalo incluyen un código único que puede utilizar durante el proceso de compra cuando desee canjearla. Si no utiliza el valor completo de la tarjeta regalo en una sola compra, podrá volver a utilizar el mismo código para una compra posterior. Las tarjetas regalo tienen una validez de 36 meses.

8.3 Garantía de productos electrónicos

Todos los dispositivos electrónicos que vendemos cuentan con una garantía mínima de un año, salvo que en la información del producto publicada en nuestro sitio web se indique un período de garantía más largo. Su factura o albarán sirve como comprobante de garantía y cualquier reparación suele tardar entre 2 y 5 semanas. Tenga en cuenta que la garantía no será válida si el producto ha sido utilizado o manipulado de forma incorrecta. Por ello, si el producto parece defectuoso, es importante leer detenidamente las instrucciones antes de devolverlo, para asegurarse de que ha sido instalado y utilizado correctamente. De este modo evitará posibles costes que podrían serle repercutidos si el servicio técnico autorizado determina que el problema no está cubierto por la garantía.

8.4 Medidas en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de las presentes condiciones, nos reservamos el derecho de adoptar las medidas que consideremos oportunas, incluyendo el rechazo, la cancelación o la resolución de una compra. Si las circunstancias lo justifican, el caso también podrá ser denunciado ante las autoridades competentes.

8.5 Atención al cliente y disponibilidad

Nuestro objetivo es responder a las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo de 48 horas desde su recepción. Este plazo solo se aplica durante nuestro horario de atención (días laborables de 08:00 a 17:00) y para consultas relacionadas con pedidos ya realizados, reclamaciones o el ejercicio del derecho de desistimiento. Si no somos capaces de responder a su correo electrónico dentro de dicho plazo, le informaremos del retraso.

8.6 Precios incorrectos y representación de colores

Nos esforzamos por garantizar que toda la información publicada en nuestro sitio web sea correcta. No obstante, en ocasiones pueden producirse errores. En determinados casos, el precio de un producto u otra información relacionada puede ser incorrecta. Si se detecta un error antes de la entrega y se trata de un error evidente de impresión, redacción o precio que razonablemente debería haber sido advertido, nos reservamos el derecho de cancelar la compra y reembolsar el importe abonado por el producto. En tal caso, nos pondremos en contacto con usted. Asimismo, nos reservamos el derecho de corregir errores e inexactitudes en nuestro material promocional, boletines informativos y en la información relativa a la

disponibilidad de existencias. Las diferentes pantallas y configuraciones de pantalla pueden afectar a la representación de los colores de los productos mostrados en nuestro sitio web. Por ello, no podemos garantizar que los tonos mostrados reproduzcan con total exactitud los colores reales del producto.

8.7 Resolución de conflictos

En caso de controversias que no podamos resolver, podrá dirigirse a un organismo competente de resolución alternativa de litigios en materia de consumo (RAL). Para encontrar el organismo adecuado dentro de la Unión Europea, puede consultar el portal europeo de resolución de litigios de consumo: <https://consumer-redress.ec.europa.eu>.

8.8 Indemnización por daños y perjuicios

Si incurre en gastos como consecuencia de un retraso en la entrega o de un producto defectuoso, podrá tener derecho a una indemnización por dichos gastos de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores. Deberá poder demostrar que los gastos se han producido como consecuencia del retraso o del defecto. Los gastos reclamados deberán ser razonables. No tendrá derecho a una indemnización si demostramos que el retraso o el defecto se debe a un impedimento ajeno a nuestro control que razonablemente no podíamos prever en el momento de la compra y cuyas consecuencias tampoco podíamos razonablemente evitar o superar. La presente disposición no limita sus derechos en virtud de las disposiciones imperativas de la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores.

Estas condiciones se actualizaron el: 16/10/2026