

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA DEL VENDEDOR PIKOLIN

**Disposiciones generales:** Las presentes Condiciones Generales de Venta (en adelante, "CGV") serán aplicables a las ventas organizadas por la sociedad PIKOLIN, S.L. con domicilio social en Ronda del Ferrocarril, 24, 50197 Zaragoza, (en adelante, el "vendedor"). La realización de un pedido implica sistemáticamente el previo conocimiento y la aceptación por parte del usuario de estas Condiciones Generales de Venta, así como de las Condiciones Generales de Uso del sitio web.

Estas CGV se aplican a todas las compras de productos cuando el pedido se haya realizado en este sitio web para entregas en España peninsular.

### 2. Derecho de desistimiento

Procedimiento para ejercer el derecho de desistimiento De conformidad con el artículo 102 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el cliente puede ejercer su derecho de desistimiento en un plazo de catorce (14) días naturales desde la recepción o retirada del producto, sin tener que justificar el motivo ni que se aplique ninguna penalización. Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente tendrá que notificar al vendedor su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca enviando un mensaje al vendedor en su espacio personal de este sitio web. El cliente siempre soportará los costes directos de devolución de los productos. Dado el volumen de los productos, el vendedor facilitará la gestión de la retirada de los colchones en estas dos situaciones y esta será la única manera de hacer una devolución.

Existen dos situaciones:

A. Que el producto está embalado en su estado original en cuyo caso el coste de la retirada facilitado por nuestra parte será de 14 euros en colchones de tamaño individual (hasta 105cm de ancho) y de 19 euros en colchones de tamaño doble (a partir de 135cm de ancho). En almohadas será de 9 euros.

B. Que el producto este desembalado porque ha sido probado. Este punto solo será válido para colchones y almohadas ya que los canapés no son posibles devolver una vez montados en el domicilio del usuario. Por razones higiénicas, el producto debe de ser invalidado perdiendo todo su valor por lo que en este caso el coste de la retirada en colchones individuales al estar desembalado tiene un volumen muy superior y por tanto un coste logístico mayor. Por ello, el coste de la retirada facilitado por nuestra parte será de 40 euros en colchones de tamaño individual (hasta 105cm de ancho) y de 60 euros en colchones de tamaño doble (a partir de 135cm de ancho). En almohadas será de 12 euros.

Para notificar al vendedor su decisión de desistir del contrato. El vendedor enviará al cliente, independientemente del método utilizado para notificar el desistimiento, acuse de recibo confirmando que se ha tomado nota de su solicitud de desistimiento. El cliente deberá devolver el producto afectado en un plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de solicitud de desistimiento. El producto deberá necesariamente devolverse al completo (accesorios, instrucciones, etiquetas, certificados de autenticidad, etc) y en las mismas condiciones y con el mismo embalaje de origen. Si no se cumplen estas condiciones, la devolución no podrá ser aceptada salvo cuando el nivel de confort no fuera el deseado.

El cliente será en todo caso responsable de los defectos causados en los productos adquiridos que sean consecuencia de un mal uso de los mismos por parte de este.

### 3. Disponibilidad de los productos

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. En caso de que el usuario haya realizado el pedido y resulte que el producto no está disponible, notificaremos al cliente de inmediato. El importe del artículo cobrado y no enviado se abonará a la mayor brevedad posible al cliente, por el mismo medio de pago utilizado en la compra.

**3.2. Derecho a no aceptar un pedido** El vendedor tiene derecho a no aceptar un pedido en las siguientes circunstancias:

- (i) Por falta de disponibilidad según lo previsto en el apartado anterior
- (ii) Cuando los sistemas de seguridad indiquen que el pedido puede ser fraudulento
- (iii) Cuando haya razones que indican que el cliente es menor de edad
- (iv) Cuando no se haya podido entregar el producto en la dirección indicada tras varios intentos. En todos los casos anteriores, el vendedor reembolsará íntegramente las cantidades que, en su caso, hubiesen sido abonadas.

### 4. Precio

**Precio:** El precio de los artículos viene debidamente indicado en el sitio web y será el vigente en el momento del pedido. No obstante, el vendedor se reserva el derecho de cambiar los precios en cualquier momento. El precio comprende los gastos de envío salvo que se indique lo contrario. Todos los precios se muestran en Euros (€) con el IVA incluido.

### 5. Entrega

#### 5.1. Procedimiento de entrega.

La entrega de los artículos se realizará dentro del horario laboral habitual en la dirección indicada por el cliente al realizar el pedido, previa confirmación del pago. En caso de no haber nadie en la dirección indicada, el cliente deberá ponerse en contacto con el vendedor para acordar una nueva fecha de entrega o lugar de recogida de los artículos. En el supuesto de que, en el momento de la entrega el embalaje esté dañado, se le pedirá al cliente que abra el paquete en presencia del transportista para verificar el estado de los artículos. En caso de observarse daños en los artículos, el cliente deberá detallarlos en el albarán y ponerse en contacto con el vendedor. En este sentido, el vendedor reparará o sustituirá sin coste alguno los artículos dañados o perdidos durante el transporte, siempre que se cumplan las siguientes condiciones: (i) Que la entrega haya sido realizada por un transportista elegido por el vendedor. (ii) Que el cliente notifique por escrito al vendedor de dichos daños o pérdidas en un plazo de 72 horas tras la fecha de entrega. (iii) Que aporten el recibo o documento referido a los artículos en cuestión y el embalaje original de los mismos. C

#### 5.2. Plazo de entrega

Salvo que se acuerde otra cosa de mutuo acuerdo, el vendedor entregará los artículos al cliente en un plazo máximo de treinta (30) días naturales a partir de la celebración del contrato. En caso de que el vendedor no cumpla con el citado plazo de entrega: (i) El cliente deberá emplazar al vendedor para que cumpla con su obligación de entrega en un plazo adicional. (ii) En caso de que el vendedor incumpla el plazo adicional de entrega, el cliente tendrá derecho a resolver el contrato. No obstante, el cliente podrá resolver el contrato de inmediato sin necesidad de emplazar al vendedor para acordar un plazo adicional de entrega en las

siguientes circunstancias: (i) Cuando el vendedor haya rechazado entregar los artículos, (ii) Cuando el plazo de entrega sea esencial. Una vez resuelto el contrato, el vendedor deberá proceder a reembolsar el importe abonado por el cliente a la mayor brevedad posible.

5.3. Transmisión de la propiedad y del riesgo Tanto la propiedad de los artículos como el riesgo de daños asociado a los mismos, esto es, riesgo de pérdida o deterioro de los artículos serán transferidos al cliente: (i) En el momento de la entrega de los artículos, cuando el transportista haya sido elegido por el vendedor; (ii) En el momento de la entrega de los artículos al transportista, cuando el transportista haya sido elegido por el cliente. A título informativo, el cliente también podrá hacer uso del formulario que se adjunta a las presentes CGV como

## 5.2. Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento

Una vez ejercido el derecho de desistimiento por parte del cliente, el vendedor le devolverá al cliente todos los pagos recibidos tras la compra, incluidos los gastos de entrega, en un plazo máximo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha en la que se haya notificado al vendedor la decisión de desistir del contrato. El cliente siempre soportará los costes directos de devolución de los productos. El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago empleado por el cliente para la transacción inicial, salvo que el cliente haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el cliente no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso. No obstante, el vendedor se reserva el derecho de retener el reembolso hasta haber recibido los artículos en perfecto estado y en su embalaje adecuado, o hasta que el cliente haya presentado una prueba de la devolución de los artículos, según qué condición se cumpla primero. En todo caso, el derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el cliente que decida ejercerlo.

6. Garantías Todos los productos del vendedor están garantizados ante cualquier defecto de fabricación Nuestros productos tienen dos años de garantía según la ley de bienes duraderos vigente. En caso de existir defectos de fabricación, el vendedor le cambiará el producto por otro siempre que se documente la reclamación adjuntando fotos o vídeos de los defectos citados. En este caso no asumirá ningún gasto. No será de aplicación en los cambios de producto las promociones o descuentos que el pedido inicial haya podido tener, ni ninguna otra promoción que se encuentre vigente en el momento de la realización del cambio.

## 7. Responsabilidad

El cliente es la única autoridad que podrá determinar si los productos pedidos a través del sitio web son adecuados y se adaptan a sus deseos y necesidades de consumo. El vendedor no se hace responsable de un uso inadecuado de los productos que no corresponda a su finalidad. No incluye el desmontaje de los canapés antiguos, solo la retirada, si no fuera posible sacarlos de la vivienda deberá estar desmontado. Tenga en cuenta las dimensiones de este producto. Asegúrese de que pueda pasar a través de los puntos de acceso necesarios hasta su montaje. Verifique el tamaño en la página de detalle. Si no fuera posible la entrega porque no se puede acceder a la vivienda por la puerta, conllevará cargos adicionales. Es importante que verifique el tamaño del producto que pida sea el que le interese, un cambio de medida una vez entregado y montado el producto tendrá un coste adicional de 80 euros.

8. Reclamaciones e información Para solicitar información, realizar reclamaciones o resolver cualquier duda sobre las CGV o de los productos, el cliente debe enviar un mensaje al vendedor en su espacio personal del sitio web.

9. Fuerza mayor El cumplimiento, por parte del vendedor, de todas o parte de sus obligaciones, quedaría suspendido si se produjera un caso fortuito o evento de fuerza mayor que obstaculizara o retardara el cumplimiento de dichas obligaciones. El vendedor no asumiría ninguna responsabilidad por dicha suspensión. A título ilustrativo, y no limitativo, se considerarán específicamente casos de fuerza mayor los siguientes: guerras, motines, insurrecciones, disturbios sociales, huelgas de cualquier tipo y los problemas de abastecimiento del vendedor.

#### 10. Modificación de las CGV

El vendedor se reserva el derecho a modificar las presentes CGV. La última versión de estas puede consultarse en el sitio web. No obstante, ninguna modificación afectará a los pedidos que ya estén en curso.

11. Litigios y jurisdicción aplicable Las presentes CGV están regidas por, y sujetas a las leyes de España. En caso de controversia con respecto a un pedido o envío de productos que no se solucionara mediante la reclamación por escrito del cliente o si dicha reclamación no obtuviera respuesta en un plazo razonable de un (1) mes, el cliente podrá recurrir a un modo alternativo para resolver dicha disputa haciendo uso de un procedimiento de mediación convencional, más concretamente, accediendo a la plataforma europea de resolución de litigios en línea en la siguiente dirección: <http://ec.europa.eu/odr>, con el objetivo de resolver de forma amistosa sus diferencias. El cliente tiene libertad para aceptar o rechazar el uso de la mediación y, en caso de aceptarlo, cada una de las partes tendrá libertad para aceptar o rechazar la solución propuesta por el mediador. En caso de que no sea posible alcanzar una solución amistosa, o de que el recurso de la mediación fallara, cualquier disputa que pudiera derivarse de la interpretación o de la ejecución de las presentes condiciones generales de venta y sus repercusiones será sometida a la competencia exclusiva de los tribunales españoles, de conformidad con las normas de competencia aplicables en materia de consumo.