

CONDICIONES DE USO Y COMPRA WWW.CYCLICBIKES.COM

• INTRODUCCIÓN

El presente documento establece las condiciones por las que se rige el uso de esta página web (www.cyclicbikes.com) y la compra de productos en la misma (en adelante, las "Condiciones") atendiendo a la normativa vigente que regula dicha materia. Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones, nuestra Política de Cookies, nuestra Política de Privacidad y nuestro Aviso Legal antes de usar esta página web. Al utilizar esta página web o hacer un pedido a través de la misma usted consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por los textos legales recogidos en la web, por lo que, si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones y con las Políticas de Protección de Datos, no debería seguir navegando por nuestra página web.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o las Políticas de Protección de Datos no dude en ponerse en contacto con nosotros a través de nuestras vías de contacto.

• NUESTROS DATOS

El responsable de la venta de artículo a través de esta página web es

Razón Social: CYKLIK URBAN BIKES SL

Dirección: Calle María de Luna 11, Nave 10 CP.50018,

C.I.F.: B99528366

Teléfono: 976051908

E-mail: info@cyclicbikes.com

• SUS DATOS Y SUS VISITAS A ESTA PÁGINA WEB

La información o datos personales que nos facilite sobre usted serán tratados con arreglo a lo establecido en los correspondientes Textos Legales integrados en la página web. Al hacer uso de esta página web usted consiente el tratamiento de dicha información y declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y corresponden con la realidad.

• USO DE NUESTRO SITIO WEB

Al hacer uso de esta página web y realizar pedidos a través de la misma usted se compromete a:

- I. Hacer uso de esta página web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos.
- II. No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes.

- III. Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. Asimismo, consiente que podremos hacer uso de dicha información para ponernos en contacto con usted si es necesario para todas aquellas finalidades que se especifican en nuestra Política de Privacidad. Si no nos facilita usted toda la información que necesitamos, no podremos cursar su pedido.
- IV. Al realizar un pedido a través de esta página web, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.

- **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Los artículos que se ofrecen a través de esta página web están disponibles para su envío a toda España, Europa y varios destinos internacionales. Puedes ponerte con nosotros por cualquiera de los medios a tu disposición para conocer más acerca de los destinos internacionales.

- **CÓMO REALIZAR UN PEDIDO**

Para realizar un pedido a través de la página web deberán seguirse uno de los siguientes procedimientos, en función de la clase de producto que desea adquirir;

Para poder efectuar el pedido, el Cliente deberá haberse registrado previamente, rellenando sus datos mediante un formulario de registro. El Cliente se obliga a verificar los datos proporcionados en el formulario, así como la exactitud de los productos y servicios elegidos. Esta página web avisará de aquellos apartados que, siendo obligatorios para llevar a cabo la tramitación del pedido, no se hayan proporcionado correctamente o se hayan dejado vacíos. Asimismo, esta página web ofrece los detalles de todos los artículos que haya añadido a su cesta durante el proceso de compra, de forma que, antes de realizar el pago, usted podrá modificar y/o eliminar los productos de su pedido.

- Producto sin personalizar; Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en "Realizar el pedido". Tras esto, recibirá un correo electrónico acusando recibo de su pedido (la "Confirmación de Pedido"). Asimismo, le informaremos mediante correo electrónico de que el producto está siendo enviado (la "Confirmación de Envío").
- Producto personalizado; Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra online, elegir las características personalizables que estén disponibles para ese pedido y hacer clic en " Realizar el pedido". Tras esto, recibirá un correo electrónico acusando recibo de su pedido (la "Confirmación de Pedido"). Asimismo, le informaremos mediante correo electrónico de que el producto está siendo enviado (la "Confirmación de Envío").

- **MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES**

En caso de que usted detectase que se ha producido un error al introducir sus datos personales durante su registro como usuario de esta página web, podrá modificar los mismos en el apartado de "mi cuenta".

En cualquier caso antes de realizar el pago, el Cliente podrá visualizar en la aplicación los productos seleccionados y el detalle de su pedido para en caso necesario pueda modificar los datos de su pedido. Si detectase un error con posterioridad a la finalización del proceso de pago deberá ponerse en contacto de manera inmediata con nuestro servicio de atención al cliente, por cualquiera de los medios mencionados anteriormente para subsanar el error.

En todo caso, el cambio de dirección podrá hacerse antes de que le comuniquemos por correo electrónico que su pedido ha salido de nuestras instalaciones.

Tenga en cuenta que, en caso de que el transportista tenga que desplazarse una segunda vez por error en los datos, el Cliente deberá abonar el coste de este desplazamiento o envío según tarifa del pedido.

En caso de tratarse de errores en el pedido, el usuario debe de tener en cuenta que, si se trata de productos personalizados, éstos no podrán ser modificados ni cambiados por otros pasadas 48 horas desde el momento de recepción de la confirmación de pedido, debido a que el mismo ha sido confeccionado expresamente para usted.

- **DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, el cliente tendrá la posibilidad de elegir entre recibir el reembolso de las cantidades abonadas o el cambio de producto por otro del mismo precio.

- **ENTREGA**

Salvo que se existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido en los plazos señalados en la página web según el destino de recepción de los mismos.

Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia para poder fijar una nueva fecha de entrega. Tenga en cuenta, en cualquier caso, que las entregas se llevarán a cabo de lunes a sábado.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en el que usted o un tercero indicado por usted adquiera la posesión material de los productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida. Los riesgos de los productos serán a su cargo una vez adquirida la propiedad de los mismos, que se considerará suya a partir del momento de su entrega, en las condiciones anteriormente indicadas.

- **IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA**

Nuestro proveedor de transporte le enviará una notificación para informarte del día aproximado en el que se hará efectiva la entrega. Si en ese momento sabe que no va a estar para recogerlo, por favor, póngase en contacto con ellos en el teléfono indicado en la

notificación. Si por alguna razón no ha podido avisarles y cuando pasan a entregarte el pedido no está, nuestro proveedor de transporte intentará ponerse en contacto con usted para concertar otra cita. En el caso de que haya intentado entregárselo 2 veces y no haya podido, el paquete permanecerá en las instalaciones del transportista por un determinado tiempo, que hará constar a través de la notificación de imposibilidad de entrega correspondiente, pudiendo el cliente pasar a recogerlo a dichas instalaciones durante el plazo por ellos establecido.

En caso de no pasar a recogerlo en el plazo establecido por el transportista, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto, con las precisiones que seguidamente se detallan.

Como consecuencia de la resolución del contrato, **a excepción de los productos exentos de desistimiento que más adelante se detallan (productos personalizables)**, le devolveremos el precio del producto que hubiera adquirido, no obstante, el cliente debe tener en cuenta que no se le reembolsarán los gastos de entrega ni los gastos adicionales resultantes de la imposibilidad de llevar a cabo la entrega, por causas ajenas al transportista.

El importe del producto adquirido se le reembolsará sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato. Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución puede tener un coste adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirle los costes correspondientes.

- **PRECIO Y PAGO**

Los precios de la página web incluyen IVA, pero excluyen los gastos de envío, que se añadirán al importe total debido y aparecerá desglosado previamente al momento del pago.

Los precios pueden cambiar en cualquier momento, pero (salvo en lo establecido anteriormente) los posibles cambios no afectarán a los pedidos con respecto a los que ya le hayamos enviado una Confirmación de Pedido.

Una vez que haya seleccionado todos los artículos que desea comprar, estos se habrán añadido a su cesta y el paso siguiente será tramitar el pedido y efectuar el pago. Para ello, deberá seguir los pasos del proceso de compra, rellenando o comprobando la información que en cada paso se le solicita.

Asimismo, durante el proceso de compra, antes de realizar el pago, podrá modificar los datos de su pedido.

Podrá utilizar como medio de pago tarjeta de crédito o transferencia bancaria al número de cuenta: **ES13 0081 5543 5200 0131 9641**

Al hacer clic en "Realizar el pedido" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya, en caso de haber utilizado dicho método de pago.

Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de su tarjeta de crédito. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no nos haremos

responsables por ningún retraso o falta de entrega y no podremos formalizar ningún contrato con usted.

- **IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO Y FACTURACIÓN**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, la entrega de los artículos se entenderá localizada en el territorio de aplicación del IVA español si la dirección de entrega está en territorio español salvo Canarias, Ceuta y Melilla. El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento en función del artículo concreto de que se trate.

Usted nos autoriza expresamente a emitir la factura en soporte electrónico, si bien podrá indicarnos en cualquier momento su voluntad de recibir una factura en soporte papel, en cuyo caso, emitiremos y remitiremos la factura en dicho formato.

- **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

Derecho de desistimiento

Si usted está contratando como consumidor y usuario, tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación, excepto en aquellos casos en los que el objeto del contrato sea un producto personalizado.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales, a contar desde el día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes o en caso de que los bienes que componen su pedido se entreguen por separado, a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos por cualquiera de los medios puestos a disposición del usuario en la página web (teléfono, correo electrónico, chat y formularios), su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o electrónico).

Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura como Anexo a las presentes Condiciones, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, excepto cuando se trate de productos exentos de desistimiento, le devolveremos el importe íntegro del producto adquirido. No obstante, el cliente debe tener en cuenta que no se le reembolsarán los gastos de entrega ni los gastos adicionales resultantes de la imposibilidad de llevar a cabo la entrega, por causas ajenas al transportista.

El importe del producto adquirido se le reembolsará sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial. No incurrirá

en ningún gasto como consecuencia del reembolso en sí mismo (caso distinto son los gastos de devolución que imponga el transportista). No obstante lo anterior, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los productos en la nave con domicilio en CYKLIK URBAN BIKES SL, Calle María de Luna 11, Nave 10 CP.50018, o solicitar la devolución a través de un mensajero, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos 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.

Salvo que realice la devolución de los bienes en el almacén deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.

Será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Disposiciones comunes

No tendrá usted derecho a desistir del contrato cuyo objeto sea el suministro de alguno de los productos siguientes:

- **Artículos personalizados.**

- CDs/DVD de música sin su envoltorio original.

- Bienes precintados por razones de higiene que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Su derecho a desistir del contrato será de aplicación exclusivamente a aquellos productos que se devuelvan en las mismas condiciones en que usted los recibió. No se hará ningún reembolso si el producto ha sido usado más allá de la mera apertura del mismo, de productos que no estén en las mismas condiciones en las que se entregaron o que hayan sufrido algún daño, por lo que deberá ser cuidadoso con el/los producto/s mientras estén en su posesión. Por favor, devuelva el artículo usando o incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso lo acompañen.

Para el caso de los productos que no sean personalizados, podrá realizar las devoluciones en el almacén con domicilio en Calle María de Luna 11, Nave 10 CP.50018, entregando junto con el artículo, la factura que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío, que también se conserva en su cuenta de la página web.

En caso de realizar la devolución a través de mensajero, debe ponerse en contacto con nosotros a través del número de teléfono o correo electrónico facilitados al inicio, para que podamos organizar la recogida en su domicilio. Deberá entregar la mercancía en el mismo paquete que la recibió, siguiendo las instrucciones que le serán facilitadas por el vendedor al momento de la recepción de su deseo de desistimiento.

Por favor, tenga en cuenta que si usted decide devolvernos los artículos a portes debidos estaremos autorizados a cargarle los gastos en que podamos incurrir.

Tras examinar el artículo le comunicaremos si tiene derecho al reembolso de las cantidades abonadas.

Tenga en cuenta que, habiéndose producido la entrega del pedido, en caso de ejercer el derecho legal de desistimiento los riesgos derivados del transporte no serán imputables al vendedor, por lo que no podremos asumir el riesgo sobre el paquete de devolución. Quedan en todo caso a salvo los derechos y acciones reconocidos por la legislación vigente.

Devoluciones de productos defectuosos

En los casos en que usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata a través de nuestras vías de contacto facilitando los datos del producto, así como del daño que sufre apoyado con soporte visual (fotografías, video, etc.) y posteriormente le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrá devolver directamente en el almacén con domicilio Calle María de Luna 11, Nave 10 CP.50018, o ponerse en contacto con nosotros para darle las indicaciones pertinentes.

Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y le comunicaremos por e-mail dentro de un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución del mismo (en su caso). El reembolso o la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la fecha en la que le enviemos un correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el artículo y los costes en que usted hubiera incurrido para devolvérselo a nosotros. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra.

Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente.

• **GARANTÍAS**

Si usted contrata como consumidor y usuario, le ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos a través de esta página web, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, por la falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un plazo de dos años desde la entrega del producto.

Se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por nosotros y posean las cualidades que hayamos presentado en esta página web, (ii) sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundamentalmente esperables. En este sentido, si alguno de los productos no fuera conforme con el contrato, usted deberá ponerlo en nuestro conocimiento siguiendo el procedimiento detallado en el apartado anterior (devoluciones de productos defectuosos) y a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos al efecto.

No obstante lo anterior, se debe de tener en cuenta por parte del comprador que las características de los productos pueden variar ligeramente con la foto publicada en la página web, por ejemplo la tonalidad de los colores por la luz donde esté tomada la fotografía.

- **COMUNICACIONES POR ESCRITO**

La normativa aplicable exige que parte de la información o comunicaciones que le enviemos sean por escrito. Mediante el uso de esta página web, usted acepta que la mayor parte de dichas comunicaciones con nosotros sean electrónicas. Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico o le facilitaremos información colgando avisos en esta página web. A efectos contractuales, usted consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que le enviemos de forma electrónica cumplen con los requisitos legales de ser por escrito. Esta condición no afectará a sus derechos reconocidos por ley.

- **NOTIFICACIONES**

Las notificaciones que usted nos envíe deberán facilitarse a través de nuestra dirección de email proporcionada al inicio. Con arreglo a lo dispuesto anteriormente y salvo que se estipule lo contrario, le podremos enviar comunicaciones bien al e-mail o bien a la dirección postal facilitada por usted a la hora de realizar un pedido.

Se entenderá que las notificaciones han sido recibidas y han sido correctamente hechas en el mismo instante en que se cuelguen en nuestra página web, 24 horas después de haberse enviado un correo electrónico, o tres días después de la fecha de franqueo de cualquier carta. Para probar que la notificación ha sido hecha, será suficiente con probar, en el caso de una carta, que tenía la dirección correcta, estaba correctamente sellada y que fue debidamente entregada en correos o en un buzón y, en el caso de un correo electrónico, que el mismo fue enviado a la dirección de correo electrónico especificada por el receptor.

- **ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

- a. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- c. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- d. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- e. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.

f. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

- **RENUNCIA**

La falta de requerimiento por nuestra parte del cumplimiento estricto por su parte de alguna de las obligaciones asumidas por usted en virtud de un contrato o de las presentes Condiciones o la falta de ejercicio por nuestra parte de los derechos o acciones que nos pudiesen corresponder en virtud de dicho contrato o de las Condiciones, no supondrá renuncia ni limitación alguna en relación con dichos derechos o acciones ni le exonerará a usted de cumplir con tales obligaciones.

Ninguna renuncia por nuestra parte a un derecho o acción concreto supondrá una renuncia a otros derechos o acciones derivados de un contrato o de las Condiciones. Ninguna renuncia por nuestra parte a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados de un contrato surtirá efecto, a no ser que se establezca expresamente que es una renuncia y se formalice y se le comunique a usted por escrito de conformidad con lo dispuesto en el apartado de Notificaciones anterior.

- **NULIDAD PARCIAL**

Si alguna de las presentes Condiciones o alguna disposición de un contrato fuera declaradas nulas y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

- **ACUERDO COMPLETO**

Las presentes Condiciones y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted y nosotros en relación con el objeto de las mismas y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre usted y nosotros verbalmente o por escrito.

Usted y nosotros reconocemos haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte o que pudiera inferirse de cualquier declaración o escrito en las negociaciones entabladas por los dos antes del mismo, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

Ni usted ni nosotros dispondremos de acción frente a cualquier declaración incierta realizada por la otra parte, verbal o escrita, con anterioridad a la fecha de un contrato (salvo que se hubiera hecho tal declaración incierta de forma fraudulenta) y la única acción de que dispondrá la otra parte será por incumplimiento de contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

- **NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES**

Nos reservamos la facultad de modificar los Términos y Condiciones. Le mantendremos informado de los cambios sustanciales realizados en los mismos. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo y, salvo de posibles excepciones según el caso concreto, serán de aplicación después de 30 días de la fecha de su publicación en el aviso correspondiente.

Si Usted no está de acuerdo con las modificaciones introducidas, le recomendamos no hacer uso de nuestra página web.

- **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El uso de nuestra página web y los contratos de compra de productos a través dicha página web se regirán por la legislación española.

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con dichos contratos será sometida a la jurisdicción no exclusiva de los juzgados y tribunales españoles.

Si usted está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

- **COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios y sugerencias, así como cualquier consulta, queja o reclamación, a través de nuestras vías de contacto o de la dirección postal o de correo electrónico indicados en la cláusula 2 de las presentes Condiciones.

Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios. Puede solicitarlas a través de nuestras vías de contacto.

Sus quejas y reclamaciones ante nuestro servicio de atención al cliente serán atendidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo legamente establecido.

Si usted como consumidor considera que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirnos sus quejas a través de la dirección de correo electrónico proporcionada al inicio con el fin de solicitar una solución extrajudicial de controversias.

En este sentido, si la adquisición entre usted y nosotros se ha celebrado online a través de nuestro sitio web, de acuerdo con el Reglamento Nº 524/2013 de la UE, le informamos que usted tiene derecho a solicitar con nosotros una resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo accesible a través de la dirección de Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- **CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA PRODUCTOS PERSONALIZADOS**

Algunos artículos son personalizables y adaptables a las indicaciones del cliente (en adelante los «Productos Personalizados»), pudiendo ser fabricados según las especificaciones del cliente

(en adelante, el «Contenido»). **Para dichos artículos, serán de aplicación las siguientes condiciones adicionales y específicas:**

No aplicabilidad del Derecho de Desistimiento

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de consumidores y usuarios, el Derecho de Desistimiento no será aplicable con respecto al “suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados”. Por lo tanto, el cliente no podrá ejercer el Derecho de Desistimiento con respecto a los Productos Personalizados. La devolución del importe de dichos artículos únicamente se hará efectivo en los casos en los que el producto tenga algún tipo de defecto o haya sufrido algún daño que no sea imputable al propio cliente.

ANEXO 1

Modelo de formulario de desistimiento

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de Razón Social:

Dirección:

C.I.F.:

E-mail:

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien:

Nº de seguimiento/pedido:

Recibido el día:

Nombre del consumidor:

Dirección del consumidor:

Firma del consumidor (solo si el formulario se presenta en papel)

Fecha: