

Condiciones Generales de Contratación

INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

A continuación, y para su lectura y comprensión, se exponen las Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las “Condiciones Generales”), que serán aplicables a todas las operaciones comerciales de contratación a distancia de los productos y/o servicios ofertados realizadas de forma electrónica a través de la tienda online del Sitio Web <https://lepetithammamgandia.com> (en adelante, el Sitio Web), desde el momento en que el EMPRESARIO remita al CONSUMIDOR las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Sitio Web, si no está de acuerdo con las mismas no debería usar este Sitio Web.

EL EMPRESARIO se reserva el derecho de modificar total o parcialmente en cualquier momento tanto las Condiciones Generales, así como todos aquellos avisos legales, directrices y/o reglamentos de uso recogidos en el Sitio Web y que, según los casos, sustituirán, completarán y/o modificarán las Condiciones Generales aquí recogidas, sin que ello afecte a los productos y/o servicios que fueron adquiridos previamente a la modificación.

Dichas modificaciones podrán realizarse, a través del Sitio Web, por cualquier forma admisible en derecho y serán de obligado cumplimiento durante el tiempo en que se encuentren publicadas en la web y hasta que no sean modificadas válidamente por otras posteriores.

EL EMPRESARIO informa que el CONSUMIDOR puede tener acceso a las Condiciones Generales pulsando sobre el enlace “Condiciones Generales de Contratación”. Recomendamos que El CONSUMIDOR consulte periódicamente las Condiciones Generales, ya que pueden sufrir modificaciones. Puede consultar siempre que lo desee la versión vigente de dichas condiciones en <https://lepetithammamgandia.com/condiciones-generales-contratacion>

No obstante, el EMPRESARIO se reserva el derecho de aplicar, en determinados casos, unas Condiciones Particulares con preferencia a las presentes Condiciones Generales cuando lo considerara oportuno, anunciándolas en tiempo y forma oportunos.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán siempre las condiciones acordadas en este último instrumento respecto de aquellos términos incompatibles, y tan solo respecto de aquellos productos y/o servicios sometidos a

dichas condiciones específicas.

La aceptación del presente documento contractual conlleva que el CONSUMIDOR:

1. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
2. Que es una persona física o representa a una persona jurídica con capacidad suficiente para contratar.
3. Que asume todas las condiciones y obligaciones aquí dispuestas.

INTERVINIENTES E IDENTIDAD DE LAS PARTES

De una parte,

El EMPRESARIO es LE PETIT HAMMAM GANDÍA, S.L., N.I.F.: B05357025, con domicilio en Calle Inmaculada 34, Bajo – 46702 Gandía, Valencia (España), teléfono (+34) 653 330 060 y correo electrónico lepetithammam@gmail.com

Y, de otra parte,

El CONSUMIDOR, registrado en el Sitio Web mediante un nombre de usuario y contraseña, o como usuario invitado sin necesidad de estar registrado en el Sitio Web, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al EMPRESARIO.

Solo tendrá la consideración de CONSUMIDOR, la persona física o jurídica que acredite adecuadamente su condición y acepte las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares que, en su caso, sean de aplicación y que, junto con el Aviso Legal y la Política de Privacidad y la Política de Cookies, rigen nuestra relación comercial, desde el momento en que el EMPRESARIO le remita las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Si no está de acuerdo con alguna parte de los términos, no podrá adquirir ninguno de los productos y/o servicios ofertados en el sitio web.

En el caso de personas físicas queda expresamente prohibida la compra de producto y/o servicios por parte de menores de 18 años de edad, salvo menores emancipados, o por personas jurídicas que no cumplan los requisitos previstos en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

La realización de pedidos desde el Sitio Web por parte de un menor de edad que falsee la información, se entenderá realizada bajo la supervisión y autorización de sus padres, tutores o representantes legales.

OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales regularán la relación comercial que surja entre el EMPRESARIO y el CONSUMIDOR por los pedidos de productos y/o contrataciones de servicios realizados a través de la tienda online del Sitio Web.

Teniendo en cuenta lo anterior, el CONSUMIDOR únicamente estará sujeto a las Condiciones Generales desde el momento en que reciba por parte del EMPRESARIO todas las condiciones de la compra en el documento de confirmación de pedido o la contratación del servicio.

La contratación conlleva la entrega, previo pago de un precio determinado y públicamente expuesto a través del Sitio Web, de un producto y/o servicio concreto.

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

El CONSUMIDOR y el EMPRESARIO reconocen haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el usuario.

El acceso a la mayoría de contenidos del Sitio Web es completamente gratuito y no requiere registro previo, sin perjuicio de que el EMPRESARIO condiciona la utilización de algunos de los servicios ofrecidos en su web a la previa cumplimentación del correspondiente formulario, y en su caso pueden implicar el abono de cantidades económicas.

Queda prohibido el acceso al Sitio Web por parte de menores de 14 años de edad, salvo menores emancipados. No obstante, en caso de que tenga lugar el acceso al Sitio Web por parte de un menor, se presumirá que dicho acceso se ha realizado con autorización previa y expresa de sus padres, tutores o representantes legales, sin perjuicio de que el EMPRESARIO se reserva el derecho a realizar cuantas verificaciones y comprobaciones considere oportunas.

Bajo ningún concepto el EMPRESARIO se responsabilizará de la veracidad de los datos facilitados por el usuario, por lo que cada éste será el único responsable de que la información facilitada al EMPRESARIO resulte adecuada, exacta y precisa o, en caso

contrario, de las posibles consecuencias que pudieran derivarse de la falta de calidad de los datos o de las manifestaciones falsas o inexactas que realice.

Requisitos para obtener la condición de usuario registrado

Para poder llevar a cabo la compra en línea de los productos y/o servicios puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, resulta preciso que éstos se registren previamente, facilitando a través de los formularios dispuestos a tal efecto, al menos, los datos de registro que sean requeridos como obligatorios.

Es requisito imprescindible para poder registrarse como usuario ser mayor de dieciocho (18) años, excepto en el caso de menores emancipados., y proporcionar a través del sitio web toda la información requerida como obligatoria. El usuario registrado asume que su cuenta de usuario es personal e intransferible, pudiendo registrarse en el Sitio web tanto personas físicas como personas jurídicas.

Todo usuario registrado dispondrá de una contraseña de acceso, que será en todo caso, personal, intransferible, tendrá una vigencia temporal limitada. Esta contraseña deberá cumplir unos requisitos mínimos de longitud y seguridad. El usuario podrá modificar o recuperar dicha contraseña en cualquier momento, siguiendo para ello el procedimiento dispuesto en el Sitio web. En ningún caso el EMPRESARIO tendrá acceso directo a dicha contraseña salvo para la prestación del servicio de acceso al Sitio web a los usuarios.

En virtud de lo anterior, es obligación del usuario notificar de forma inmediata al EMPRESARIO cualquier hecho que permita el uso indebido de los identificadores y/o contraseñas, tales como el robo, extravío, o el acceso no autorizado a los mismos, con el fin de proceder a su inmediata cancelación. Mientras no se comuniquen tales hechos, el EMPRESARIO quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los identificadores o contraseñas por terceros no autorizados.

Baja como usuario registrado

El usuario puede, en cualquier momento, solicitar su baja del sitio web, enviando para ello un correo electrónico lepetithammam@gmail.com.

La información asociada a su cuenta se borrará y sólo se conservarán los datos personales estrictamente necesarios para atender posibles responsabilidades legales. Recuerde que en caso de que solicite la baja, no podrá volver a acceder a su perfil de usuario.

Requisitos para obtener la condición de usuario invitado

La adquisición en línea de los productos y/o servicios puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, se puede realizar también como usuario invitado si necesidad de registro previo.

Podrán actuar como usuarios invitados, las personas físicas mayores de dieciocho (18) años, los menores emancipados y las personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad suficiente para contratar, y que proporcionen a través del Sitio Web toda la información requerida como obligatoria, referente a datos de identificación, dirección de entrega, datos de facturación y método de pago escogido.

Si el CONSUMIDOR ya hizo compras anteriormente, tras hacer la compra y añadir al carrito los productos y/o servicios seleccionados podrá acceder a sus datos de cliente, introducidos en la compra anterior.

DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

En cumplimiento de la normativa vigente y, en especial de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el EMPRESARIO ofrece en cada uno de los apartados del Sitio Web, según el tipo de producto y/o servicio y/o servicio de que se trate, información sobre el mismo, sus características y precios.

Servicios (presenciales o reservables online):

- Bonos mensuales
- Bonos regalo
- Masajes y rituales
- Circuito de balneario
- Acupuntura
- Maderoterapia
- Tratamientos HIFU facial
- Microblading

Productos:

- Productos de cosmética marroquí

- Aceites corporales y esenciales
- Inciensos
- Esencias ambientales
- Ambientadores
- Guantes de Kessa
- Perfumes (con excepciones para devolución)
- Mecheros
- Carbón autoencendido
- Otros productos relacionados con la salud y el bienestar

Los productos y/o servicios ofertados, así como otros que en un futuro se pudiesen ofrecer a través del sitio web, serán entregados a cambio de la correspondiente remuneración a satisfacer por parte del CONSUMIDOR, y conferirán a éste un derecho de uso sobre los mismos, sometido a los plazos, condiciones y términos de las presentes condiciones generales y de las condiciones particulares que, en su caso, se establezcan.

No obstante, el EMPRESARIO se reserva el derecho a retirar, reponer o cambiar los productos y/o servicios que se ofrecen a través del Sitio Web, mediante el simple cambio en el contenido de los mismos.

De esta forma, los productos y/o servicios ofrecidos en cada momento en el Sitio Web se regirán por las Condiciones Generales vigentes en cada caso. Así mismo, el EMPRESARIO tendrá la facultad de dejar de ofrecer, sin previo aviso y en cualquier momento, el acceso a los productos y/o servicios mencionados.

Las descripciones, que en cada caso se establezcan, regularán la prestación por parte del EMPRESARIO de los productos y/o servicios que se ofrezcan al CONSUMIDOR.

Disponibilidad de los productos

La disponibilidad de los productos ofrecidos por el EMPRESARIO a través del Sitio Web puede variar en función de la demanda de los CONSUMIDORES. Pese a que el EMPRESARIO actualiza el stock periódicamente, el producto solicitado por el CONSUMIDOR podría estar agotado en ese momento. En tal caso, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el usuario mediante correo electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su pedido, proponiéndole un producto similar alternativo, esperar a que el producto seleccionado esté de nuevo disponible en

nuestro stock o proceder a la cancelación del pedido.

Bonos regalo y bono mensual 6 meses

El EMPRESARIO pone a disposición de los CONSUMIDORES la posibilidad de adquirir bonos regalo, tanto en formato físico como digital, así como un bono mensual con una duración de seis meses. Estos bonos permiten disfrutar de las experiencias y servicios ofertados.

Todos los bonos son personales e intransferibles, por lo que únicamente podrá hacer uso del servicio la persona cuyo nombre figure en el bono.

Los bonos correspondientes a servicios de bienestar indicarán expresamente su período de validez, el cual comenzará a contar desde la fecha de compra. Una vez superado dicho plazo, no se aceptarán reclamaciones ni se permitirá el uso de sesiones, tratamientos o servicios pendientes.

Es imprescindible realizar una reserva con antelación para garantizar la disponibilidad. El EMPRESARIO se reserva el derecho de reprogramar citas por causas justificadas o por motivos de fuerza mayor.

En caso de que el CONSUMIDOR no asista a la sesión reservada y no la cancele con al menos 24 horas de antelación, esta se considerará como sesión consumida.

Indicación y validez de precios

Los precios de los productos y/o servicios se muestran siempre en la moneda euro (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) correspondiente u otros impuestos que pudieran ser aplicables y que serán en todo momento los vigentes.

El IVA está incluido en estos precios. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios no incluyen los gastos de envío, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto y/o servicio adquirido.

Los gastos de envío de los productos y/o servicios corren por cuenta del CONSUMIDOR y se añadirán al total del importe de los productos y/o servicios seleccionados. Se le informará de dichos gastos antes de confirmar el pedido y finalizar el proceso de contratación.

Los precios mostrados en el Sitio Web son de aplicación exclusivamente a los productos y/o servicios ofrecidos a través de dicho Sitio Web y durante el tiempo que permanezcan publicados y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo.

EL EMPRESARIO se reserva expresamente el derecho de modificar los precios en

cualquier momento sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el momento de la realización el pedido correspondiente.

Facturación

Según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en los contratos con las personas consumidoras y usuarias, éstas tendrán derecho a recibir factura en papel, siendo la recepción de la factura en formato papel un derecho gratuito del consumidor. La expedición de la factura electrónica estará condicionada a que la parte empresaria haya obtenido previamente el consentimiento expreso de la persona consumidora.

El Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, en su artículo 3 establece para el caso de ventas cuyo importe no exceda de 400 €, IVA incluido, o ventas al por menor cuando su importe no exceda de 3.000 euros, IVA incluido, que el EMPRESARIO podrá expedir factura simplificada y copia de ésta, en las operaciones de ventas realizadas a través del Sitio Web en las que el destinatario de la compra no actúe como empresario o profesional, sino como consumidor final.

Para los supuestos indicados anteriormente, en los que esté permitida la emisión de una factura simplificada, el EMPRESARIO no solicitará durante el proceso de compra los datos personales del comprador. Cuando el destinatario de la factura sea un empresario o profesional que quiera deducir el impuesto o, un consumidor que exija factura para ejercer un derecho de naturaleza tributaria, el EMPRESARIO deberá hacer constar, el N.I.F., domicilio del destinatario y la cuota repercutida.

Debido a nuestra ética ecológica el consumidor consiente expresamente recibir la factura simplificada en formato electrónico, aunque en caso de quererla en formato papel, podrá solicitarla sin coste alguno enviando un email a la dirección lepetithammam@gmail.com

El CONSUMIDOR al marcar la casilla **“Autorizo y solicito el envío de la factura de compra en formato electrónico”** que se muestra al final del proceso de contratación, autoriza y otorga su consentimiento expreso al EMPRESARIO para que la factura de compra del pedido se emita y envíe por el EMPRESARIO a su correo electrónico en formato electrónico .pdf, excepto en el caso de que el CONSUMIDOR no lo autorice y solicite expresamente el envío de la factura de compra en formato papel por correo postal ordinario.

Para ello, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 653 330 060 o enviar un correo electrónico a la dirección lepetithammam@gmail.com y solicitar la factura de compra de su pedido en formato papel que será remitida por el EMPRESARIO mediante correo postal ordinario a la dirección que indique el CONSUMIDOR.

El derecho del CONSUMIDOR a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Para cualquier información sobre el pedido, cambiar sus direcciones de envío y facturación o corregir errores en los datos facilitados, el CONSUMIDOR deberá contactar con el EMPRESARIO a través del teléfono (+34) 653 330 060 o de la dirección de correo electrónico lepetithammam@gmail.com En todo caso deberá indicarse en el asunto del mensaje o en llamada realizada el número de pedido que le fue asignado e indicado en el correo electrónico de confirmación de la compra.

PROCESO DE COMPRA

El procedimiento de contratación en la tienda online únicamente podrá ser realizado en idioma castellano.

Toda la tramitación del pedido, perfección del contrato, así como posteriores comunicaciones con el CONSUMIDOR serán realizadas en idioma castellano.

En el caso de que pudiera llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

El CONSUMIDOR, para poder acceder a los productos y/o servicios ofertados por el EMPRESARIO, deberá darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario, o como usuario invitado, sin necesidad de registro previo. Para ello, el CONSUMIDOR deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos en el formulario "Registrarse".

El CONSUMIDOR seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al EMPRESARIO la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que éste proceda al bloqueo inmediato, siendo el CONSUMIDOR el único responsable de los perjuicios que el mismo pueda sufrir, o que pueda ocasionar, por un uso indebido de sus claves debido a una mala custodia o uso de las mismas por su parte.

El CONSUMIDOR se hace responsable de tratar confidencial y responsablemente la identidad y contraseña obtenidas en el registro como usuario, no pudiendo cederlas a otro.

El CONSUMIDOR no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin, el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del EMPRESARIO, así como expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

La plataforma de contratación del EMPRESARIO informará al CONSUMIDOR, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico, respecto a todas las características, precio, formas de transporte (en el caso de producto y/o servicios

esotéricos), fecha de contratación y plazo de entrega del producto y/o servicio adquirido.

Una vez ha sido creada la cuenta de CONSUMIDOR, se informa que de conformidad con lo exigido por el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. El CONSUMIDOR, como usuario registrado o como usuario invitado, sin necesidad de estar registrado, para proceder a la compra de producto y/o servicios, deberá seleccionar los productos y/o servicios que desea adquirir y añadirlos a su "Carrito de Compra", haciendo clic en el botón "Agregar al carrito".
2. El CONSUMIDOR podrá comprobar que los productos y/o servicios se han añadido correctamente a su cesta del "Carrito de Compra" en la que deberá figurar el número de producto y/o servicios seleccionados.
3. Al CONSUMIDOR le aparecerá un resumen detallado de los productos y/o servicios de su "Carrito de Compra", que comprende:
 - Imagen del producto y/o servicio
 - Descripción del producto y/o servicio
 - Disponibilidad del producto y/o servicio
 - Precio unitario
 - Cantidad
 - Subtotal producto y/o servicios (IVA incluido)
 - Subtotal gastos de envío (IVA incluido)
 - Impuestos
 - Total
4. A continuación se mostrará al CONSUMIDOR un formulario electrónico que deberá cumplimentar con sus datos de facturación y dirección completa para la entrega de la mercancía. Una vez rellenado pinche en el botón GUARDAR.
5. Si la dirección de entrega de la mercancía, es distinta a la indicada de la dirección de facturación el CONSUMIDOR puede añadir una nueva dirección haciendo clic en el botón AÑADIR NUEVA DIRECCIÓN.
6. Si la dirección de entrega indicada en los datos de facturación coincide con la dirección de entrega estos serán seleccionados por defecto al realizar el pedido. Asegúrese siempre de actualizar sus datos si han cambiado.
7. Antes de proceder con el pedido, el CONSUMIDOR deberá leer detenidamente las presentes condiciones generales y la información básica de protección de datos puesta a su disposición, aceptándolas en su totalidad mediante la marcación de la siguiente casilla de verificación "check-box":

☐ **Estoy de acuerdo con las Condiciones Generales de Contratación y las acepto sin reservas.**

8. Como sistema de pago de su pedido el CONSUMIDOR utilizará alguna de las formas de pago establecidas por el EMPRESARIO en el Sitio Web.
9. El pedido será procesado una vez que el CONSUMIDOR haga clic en el botón "**Confirmar mi compra**" situado al final de la página.

10. Una vez efectuada la compra, al CONSUMIDOR le será remitida, a la dirección de correo electrónico indicada al efecto, una confirmación de la compra efectuada, “Justificante de Compra”, que servirá como justificante de la operación realizada y que podrá imprimir en papel. La confirmación de pedido y el justificante de compra no tendrán validez como factura.

Las comunicaciones, órdenes de compra y pagos que intervengan durante las transacciones efectuadas en el Sitio Web podrían ser archivadas y conservadas en los registros informatizados del EMPRESARIO con el fin de constituir un medio de prueba de las transacciones, en todo caso, respetando las condiciones razonables de seguridad y las leyes y normativas vigentes que a este respecto sean de aplicación, y particularmente atendiendo al REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), y a los derechos que asisten a los Usuarios conforme a la política de privacidad de este Sitio Web.

MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Se informa al CONSUMIDOR que en el caso de que haya facilitado datos erróneos a la hora de formalizar su solicitud de pedido en el Sitio Web, podrá modificar los mismos poniéndose en contacto con el EMPRESARIO, enviando un correo electrónico a lepetithammam@gmail.com o contactando con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 653 330 060.

FORMAS DE PAGO

Para proceder al pago, el CONSUMIDOR deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en el Sitio Web. El pago de los productos y/o servicios solo podrá realizarse mediante las formas de pago que se indiquen en cada momento en el Sitio Web.

En el caso de pago mediante tarjeta de crédito y/o débito, la operación estará sujeta a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras. Si la entidad no autoriza el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido y entendiéndose no realizada la compraventa del producto o servicio.

Con el objetivo de reforzar la seguridad de las transacciones, el EMPRESARIO ha incorporado un proveedor de servicios de pago y un intermediario bancario que garantizan la confidencialidad y seguridad de las operaciones conforme a los

estándares exigidos por la normativa vigente en medios de pago, incluida la autenticación reforzada del cliente (PSD2).

Cada orden de pago está identificada mediante un código único, generado por el proveedor de servicios de pago, sin el cual no podrá autorizarse ninguna transacción. Dicho código permitirá al EMPRESARIO efectuar el cobro sin necesidad de almacenar los datos de la tarjeta utilizada.

El EMPRESARIO no almacena en ningún momento los datos bancarios facilitados por el CONSUMIDOR, los cuales únicamente se procesan a través de la pasarela de pago habilitada, y se conservan únicamente durante el tiempo necesario para gestionar la transacción y cumplir con los plazos legales aplicables, incluido el período de desistimiento.

El Sitio Web ofrece las siguientes modalidades de pago:

- **Tarjeta de crédito y/o débito:** A través de la plataforma de pago virtual Redsys, que admite pagos mediante tarjetas de crédito y débito. Todos los datos transmitidos son cifrados y gestionados en un entorno seguro certificado mediante el protocolo Secure Socket Layer (SSL), garantizando la confidencialidad y protección de la información transmitida conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- **Bizum para comercios:** Como alternativa, el CONSUMIDOR podrá optar por pagar mediante Bizum, siempre que tenga habilitado este servicio para pagos en comercios dentro de la aplicación de su entidad bancaria. Para ello, deberá:
 - Seleccionar Bizum como método de pago.
 - Introducir el número de teléfono vinculado a Bizum.
 - Introducir el código de Bizum para compras online (configurado previamente con su banco).
 - Confirmar la operación a través de su aplicación bancaria.
- **Google Pay:** Como otra alternativa, el CONSUMIDOR tiene la opción de pagar con su cuenta de Google Pay a través del protocolo Redsys.
- **PayPal:** el CONSUMIDOR tiene la opción de pagar su pedido a través de la plataforma de pagos en línea PayPal. Al seleccionar esta forma de pago, también puede utilizar su tarjeta bancaria de crédito o débito y optar por fraccionar el pago en tres meses sin intereses. Este método de pago lleva un cargo adicional del 3,4% sobre el valor de la compra más un importe fijo de 0,35 €

La transacción será validada de forma inmediata. En caso de que el servicio no esté activado, el CONSUMIDOR deberá configurarlo previamente con su entidad.

La contratación del servicio o la compra del producto se considerará formalizada únicamente tras la confirmación y recepción efectiva del pago por parte del EMPRESARIO. Es responsabilidad del CONSUMIDOR asegurarse de completar el proceso de pago dentro de los plazos indicados.

Las operaciones podrán estar sujetas a comprobaciones antifraude. En caso de detección de actividad sospechosa, la transacción podrá ser suspendida temporalmente o cancelada de forma definitiva tras una revisión adicional.

Las comunicaciones, órdenes de compra y pagos realizados a través del Sitio Web podrán ser conservados por el EMPRESARIO como prueba documental de las transacciones efectuadas, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de comercio electrónico, contratación a distancia y protección de datos personales, y conforme a lo establecido en la política de privacidad del Sitio Web.

IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

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 productos y/o servicios se entenderá localizada en el territorio de aplicación del IVA español si la dirección de entrega está en territorio español salvo Islas Canarias, Ceuta y Melilla donde se aplican sus correspondientes tipos impositivos. El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento en función del producto y/o servicio concreto de que se trate.

En este mismo sentido, y de conformidad con la DIRECTIVA (UE) 2017/2455 DEL CONSEJO de 5 de diciembre de 2017 por la que se modifican la Directiva 2006/112/CE y la Directiva 2009/132/CE en lo referente a determinadas obligaciones respecto del impuesto sobre el valor añadido para las prestaciones de servicios y las ventas a distancia de bienes, los pedidos de compra se localizarán, para su entrega y/o prestación, en aquel Estado miembro de la Unión Europea en que la dirección que figura en el pedido de compra se localiza y, por tanto, el IVA aplicable será el vigente en dicho Estado miembro.

En los pedidos con destino a las Islas Canarias, Ceuta y Melilla, las entregas se encontrarán exentas de IVA por aplicación de lo dispuesto en la Ley 37/1992 y en la DIRECTIVA (UE) 2017/2455, sin perjuicio de la aplicación de los impuestos y aranceles correspondientes conforme a la normativa vigente en cada uno de estos territorios. El CONSUMIDOR debe tener en cuenta que en estos territorios podrían darse situaciones en que se aplican y devengan impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente, y que estos podrían correr de su parte.

Para el resto de localizaciones, distintas a las anteriores, donde los pedidos de compra se localizarán, para su entrega y/o prestación se aplicará la normativa vigente en cada momento; el CONSUMIDOR debe tener en cuenta que esto podría generar la aplicación y devengo de impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente en destino, y que estos podrían correr de su parte. Para ampliar información, el CONSUMIDOR debe dirigirse a la oficina de aduanas en destino.

TRAMITACIÓN DE PEDIDOS DE PRODUCTOS

Una vez verificada la recepción del pago de los productos por el importe total indicado en el proceso de compra se iniciará por parte del EMPRESARIO la tramitación del

pedido.

Si en cinco días no se hubiese realizado el pago, se anulará el pedido, debiendo realizar el CONSUMIDOR un nuevo pedido, al precio que esté vigente en ese momento.

A la entrega de la mercancía, el usuario deberá firmar el albarán de entrega dando su conformidad a la entrega efectuada, para que la agencia de transporte Correos confirme al EMPRESARIO que la mercancía se ha entregado correctamente.

El EMPRESARIO entregará los productos de modo idéntico a como aparecen recogidos en la web.

El CONSUMIDOR consiente que la factura del pedido sea remitida por el EMPRESARIO en formato electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada. El CONSUMIDOR podrá, en cualquier momento, revocar este consentimiento enviando un correo electrónico a lepetithammam@gmail.com para recibir la factura en formato papel.

La mercancía viaja hasta su destino asegurada a todo riesgo por parte del EMPRESARIO, estando el coste de dicho seguro incluido en el precio correspondiente al epígrafe de manipulación y portes.

Ante cualquier incidencia detectada en la entrega de la mercancía, el CONSUMIDOR deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente e indicar todos los aspectos relacionados con la incidencia de la entrega de la mercancía.

Asimismo, es recomendable que el CONSUMIDOR imprima y/o guarde una copia en soporte duradero de las condiciones de venta al realizar su pedido, así como también del comprobante de recepción enviado por el EMPRESARIO por correo electrónico.

CONDICIONES DE ENVÍO DE LOS PRODUCTOS

Los productos adquiridos a través del Sitio Web serán enviados a la dirección postal indicada por el CONSUMIDOR en el formulario de pedido, mediante la agencia de transporte Correos, contratada a tal efecto por el EMPRESARIO.

Los artículos se entregarán debidamente embalados y protegidos, utilizando materiales adecuados como cajas de cartón, bolsas de aire, papel burbuja, estuches plásticos y embalaje externo resistente, según las necesidades de cada producto.

No se realizarán envíos a apartados postales ni a ubicaciones públicas como vías, plazas, estaciones, aeropuertos u otras de naturaleza similar.

El plazo de entrega dependerá del destino del envío y comenzará a contarse desde la confirmación del pago por parte del EMPRESARIO.

El EMPRESARIO se compromete a cumplir con los plazos de entrega estipulados, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados, en cuyo caso informará

oportunamente al CONSUMIDOR, acreditando la causa del retraso.

En caso de imposibilidad de ejecución del contrato por indisponibilidad del producto adquirido, el EMPRESARIO informará de inmediato al CONSUMIDOR mediante correo electrónico. En tal supuesto, y sin demora indebida, se procederá a la devolución íntegra de las cantidades abonadas.

Si por causas ajenas a la voluntad del EMPRESARIO no fuera posible suministrar el producto solicitado, se ofrecerá al CONSUMIDOR un producto de características y precio similares.

El CONSUMIDOR tendrá derecho a aceptar el cambio o cancelar el pedido y solicitar el reembolso total de las cantidades pagadas.

Si el retraso en la entrega fuera imputable al EMPRESARIO y superase los plazos establecidos, el CONSUMIDOR podrá resolver el contrato sin derecho a indemnización adicional, más allá de la devolución íntegra del importe abonado por el producto no entregado en tiempo. Dicha devolución se realizará previa restitución del producto en caso de haber sido entregado.

El EMPRESARIO no será responsable, en ningún caso, por lucro cesante, pérdida de oportunidad o cualquier otro daño indirecto derivado del retraso o incumplimiento en la entrega. Su responsabilidad máxima se limitará al valor del producto adquirido.

Plazos de entrega de los pedidos

Los pedidos de productos realizados por el CONSUMIDOR a través del Sitio Web pueden ser enviados actualmente a residentes en cualquier población del Territorio Peninsular Español, Islas Baleares, Islas Canarias, ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y países miembros de la Unión Europea.

En aplicación del Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los CONSUMIDORES en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 2006/2004 y (UE) 2017/2394, y la Directiva 2009/22/CE, los consumidores y usuarios residentes en países que formen parte de la Unión Europea tendrán derecho al libre acceso a cualquier tienda online independientemente del país europeo en dónde resida, ya que está prohibido bloquear el acceso a una página de un comercio electrónico.

Una vez confirmado el pago del pedido, en caso de que los productos solicitados estén disponibles, los pedidos saldrán desde el almacén del EMPRESARIO, a la dirección de entrega indicada por el CONSUMIDOR.

Los plazos de entrega de los pedidos dependerán de la ubicación física del CONSUMIDOR o en su caso de los distintos destinatarios si los hubiese, así como del

horario de realización del pedido (hora peninsular oficial española).

Para pedidos de productos de cualquier tipo de los ofertados en el Sitio Web que se encuentren en stock, realizados antes de las 12:00 horas p.m., la entrega de los pedidos, una vez confirmado el pago, se realizará en el domicilio designado libremente por el CONSUMIDOR en los siguientes plazos de entrega estimados:

Zona de entrega: Plazo de entrega

Territorio Peninsular Español: 1 a 3 días laborales

Islas Baleares: 3 a 7 días laborales

Islas Canarias: 3 a 7 días laborales

Ceuta y Melilla: 3 a 7 días laborales

Portugal: 3 a 5 días laborales

Europa: 5 a 10 días laborales

Latinoamérica: 10 -12 días laborales

En el caso de pedidos de productos sin stock temporal o personalizados por encargo, el CONSUMIDOR mediante correo electrónico o llamada telefónica podrá consultar con el EMPRESARIO la fecha de disponibilidad de los mismos y el correspondiente plazo de entrega.

En el caso de retraso en el envío de la mercancía y por lo tanto no pudiese cumplirse nuestro compromiso de entregar el pedido en el plazo de entrega estimado, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el CONSUMIDOR mediante correo electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su pedido, proponiéndole un producto similar alternativo, esperar a que el producto seleccionado esté listo para su envío o proceder a la cancelación del pedido.

Como norma general, y salvo que se existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en los productos seleccionados en los plazos de entrega indicados anteriormente y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días laborables a contar desde la fecha de la confirmación del pedido.

Gastos de envío

Los gastos de envíos de los pedidos, con sus correspondientes impuestos, se mostrarán durante el proceso de compra de los productos antes de la formalización del pedido y que a continuación se detallan:

Zona de entrega: Gastos de envío

Territorio Peninsular Español: 3,90 €

Islas Baleares: 4,50 €

Islas Canarias: 4,50 €

Ceuta y Melilla: 4,50 €

Portugal: 4,50 €

Europa: 6,00 €

Latinoamérica: 23,99 €

El peso de los productos incluidos en cada pedido no incrementa los gastos de envío.

Imposibilidad de entrega

En caso de que resulte imposible efectuar la entrega del pedido, intentaremos localizar un lugar seguro donde dejarlo. Si no fuera posible, el pedido será devuelto a nuestro almacén. En ambos casos, se le dejará un aviso informándole de la situación y de cómo reprogramar la entrega.

Si prevé que no podrá estar presente en la dirección de entrega en la fecha acordada, le rogamos que nos lo comunique con antelación para convenir una nueva fecha. Si, transcurridos 15 días naturales desde que su pedido esté disponible para la entrega, no ha podido ser entregado por causas no imputables al EMPRESARIO, entenderemos que desea desistir del contrato.

En ese caso, se considerará resuelto y le reembolsaremos todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega ordinaria, en un plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha en que se considere resuelto el contrato. No obstante, podrán deducirse los costes adicionales derivados de la devolución del pedido por dicha causa.

En caso de que no podamos cumplir con la fecha de entrega por causas ajenas a nuestra voluntad, se lo notificaremos lo antes posible y le ofreceremos la opción de:

- reprogramar una nueva fecha de entrega, o
- cancelar el pedido con el reembolso íntegro de las cantidades abonadas.

A efectos de estas Condiciones, se considerará que la entrega se ha realizado en el momento en que usted, o un tercero autorizado, adquiera la posesión material de los productos, lo cual se acreditará mediante la firma del albarán de entrega en la

dirección acordada.

El EMPRESARIO no será responsable cuando la entrega no pueda realizarse como consecuencia de:

- datos incorrectos, incompletos o falsos proporcionados por el consumidor,
- ausencia del destinatario en la dirección indicada, o
- causas ajenas al EMPRESARIO y a la agencia de transporte, tales como pérdida del paquete, incidencias logísticas, o causas de fuerza mayor.

No obstante, el EMPRESARIO adoptará todas las medidas razonables y diligentes para garantizar que la entrega se realice dentro del plazo previsto o, en su defecto, lo antes posible.

Los plazos de entrega están sujetos a la disponibilidad del producto. Si algún artículo no estuviera disponible en el momento de realizar el pedido, o sufre retrasos, se lo comunicaremos por correo electrónico a la mayor brevedad. Si la falta de disponibilidad impide la entrega, se le informará de la situación y podrá optar por:

- cancelar el pedido y recibir el reembolso total,
- esperar a la reposición del producto, o
- solicitar una alternativa de características similares.

Para cualquier incidencia relacionada con la entrega, puede contactarnos en el teléfono (+34) 653 330 060 o mediante correo electrónico a lepetithammam@gmail.com

Códigos promocionales: términos y condiciones

EL EMPRESARIO podrá, a su entera discreción, emitir códigos promocionales de un solo uso como mecanismo de promoción o incentivo comercial dirigido al CONSUMIDOR. Cada código promocional podrá estar sujeto a condiciones particulares, tales como limitaciones de uso por producto o servicio, ventajas aplicables, periodo de validez, así como cualquier otro requisito específico que será debidamente informado en el momento de su emisión.

Los códigos promocionales no son acumulables, no son transferibles, no podrán ser objeto de venta, reventa, cesión o canje por dinero en efectivo o cualquier otro beneficio económico. Salvo indicación expresa en contrario, únicamente podrá utilizarse un código promocional por CONSUMIDOR y por transacción, exclusivamente en compras realizadas a través de la tienda en línea del EMPRESARIO.

En caso de que el EMPRESARIO detecte, a su juicio razonable, que un CONSUMIDOR ha utilizado o intentado utilizar un código promocional de manera indebida, fraudulenta, o eludiendo las limitaciones establecidas —incluyendo, sin limitarse a, la creación de múltiples cuentas para obtener beneficios duplicados—, se reserva el derecho de:

1. cancelar o modificar cualquier pedido relacionado con dicho uso;
2. inhabilitar el acceso del CONSUMIDOR a futuros códigos promocionales; y
3. adoptar las medidas legales que estime oportunas.

Será responsabilidad exclusiva del CONSUMIDOR verificar que el descuento o beneficio asociado al código promocional se aplique correctamente en el proceso de compra y dentro del plazo de validez del mismo. En caso de error o aplicación incorrecta, el CONSUMIDOR deberá notificarlo de forma inmediata al EMPRESARIO antes de completar la compra. El EMPRESARIO no será responsable por la omisión del CONSUMIDOR en este sentido.

EL EMPRESARIO se reserva el derecho a modificar, suspender o cancelar cualquier código promocional o sus condiciones asociadas en cualquier momento, previa publicación de dicha modificación a través de los canales habituales, cuando concurren causas justificadas o por razones operativas, comerciales o legales.

El uso de los códigos promocionales se regirá e interpretará conforme a la legislación del país donde EL EMPRESARIO tenga su domicilio social. Para la resolución de cualquier controversia derivada o relacionada con el uso de los códigos promocionales, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales competentes del domicilio del EMPRESARIO, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

La utilización de cualquier código promocional por parte del CONSUMIDOR implica la aceptación plena y sin reservas de los presentes términos y condiciones, así como de los términos y condiciones generales de uso del sitio web del EMPRESARIO.

DESISTIMIENTO DE LOS PEDIDOS

Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento legal

Cuando el comprador tenga la condición de un CONSUMIDOR y el contrato se celebre sin la presencia física simultánea del CONSUMIDOR y del EMPRESARIO (venta a distancia), el CONSUMIDOR gozará del derecho de desistimiento descrito en esta sección.

El CONSUMIDOR tiene reconocido el derecho de desistimiento de la compra efectuada a través del Sitio Web y, por tanto, si no queda satisfecho, y siempre que la propia naturaleza del producto adquirido lo permita, podrá devolver éste en un plazo máximo de catorce (14) días naturales, sin necesidad de justificación y sin penalizaciones por su ejercicio, conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007.

El plazo para el ejercicio de este derecho es de 14 días naturales desde el día en que el CONSUMIDOR o un tercero que haya indicado (distinto del transportista) reciba el producto comprado o desde que reciba el último bien, en caso de entrega de un

mismo pedido en varios envíos.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CONSUMIDOR deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración realizada en cualquier forma admitida en derecho.

Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento normalizado que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Modelo de formulario de desistimiento

1. Datos del EMPRESARIO:

LE PETIT HAMMAM GANDÍA, S.L.

N.I.F.: B05357025

Dirección: Calle Inmaculada 34, Bajo - 46702 Gandía, Valencia (España)

Tel. (+34) 653 330 060 | E-mail: lepetithammam@gmail.com

2. Por la presente le comunico que desisto del contrato compra/venta del siguiente producto y/o servicio ____ adquirido el día ____
3. Nombre consumidor
4. Domicilio consumidor
5. Teléfono
6. E-mail
7. Firma
8. Fecha

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CONSUMIDOR deberá notificar al EMPRESARIO su decisión de desistir del contrato de compra a través de comunicación por escrito dirigida a la dirección postal Calle Inmaculada 34, Bajo - 46702 Gandía, Valencia (España) o por correo electrónico dirigido a lepetithammam@gmail.com Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora a través de correo electrónico la recepción de dicho desistimiento.

[Haga clic aquí para descargar el formulario de desistimiento.](#)

Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento legal

En caso de desistimiento, el EMPRESARIO realizará el reintegro al consumidor del importe total de la compra, es decir, el precio del producto más los gastos de envío iniciales al efectuar la compra, antes de que hayan transcurrido catorce (14) días

naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

La devolución del importe de la compra, se realizará a través del mismo medio de pago empleado por el CONSUMIDOR para la transacción inicial, a no ser que el CONSUMIDOR haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el CONSUMIDOR no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

El EMPRESARIO podrá retener el reembolso al consumidor del importe total de la compra, hasta haber recibido los productos, o hasta que el CONSUMIDOR haya presentado fehacientemente una prueba fidedigna y verificada de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de desistimiento, no es condicionante que los productos sean devueltos en sus embalajes originales.

El CONSUMIDOR sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

En ningún caso el CONSUMIDOR será responsable de la disminución de valor de los bienes si el EMPRESARIO no le ha informado de su derecho de desistimiento con arreglo al artículo 97.1.j) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Antes de devolver el producto, el CONSUMIDOR debe asegurarse de que el mismo se encuentra debidamente protegido para que no sufra ningún daño durante el transporte.

Se informa al CONSUMIDOR que al ejercer el derecho de desistimiento los gastos de envío de la devolución de los productos adquiridos (costes de devolución) desde su domicilio hasta el almacén del EMPRESARIO correrán siempre a cargo del CONSUMIDOR.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada, en la forma y fondo descrita, antes de que venza el plazo correspondiente.

Excepciones al derecho de desistimiento legal

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes

complementarias, el derecho de desistimiento no será aplicable en aquellos supuestos en los que, por la naturaleza de los bienes o servicios contratados, resulte imposible su ejercicio o quede expresamente excluido por la normativa vigente.

En particular, sin limitarse exclusivamente a ellos, el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

POLÍTICA DE GARANTÍAS APLICABLES A LOS PRODUCTOS

Todos los productos adquiridos por el CONSUMIDOR a través del Sitio Web del EMPRESARIO están cubiertos por una garantía legal de tres años frente a las faltas de conformidad que aparezcan, a partir de la fecha de entrega del bien y en las condiciones y con los medios de prueba regulados en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado por el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, sin perjuicio de las facultades del EMPRESARIO de comprobar la veracidad de los defectos, su origen y el momento de su aparición.

El plazo de la garantía legal comienza a contar desde el momento en que el EMPRESARIO realiza la entrega del bien al CONSUMIDOR, el cual se presume realizado en la fecha que figure en la factura, tique de compra o en el albarán de entrega si es posterior. El CONSUMIDOR podrá solicitar al EMPRESARIO la garantía comercial adicional de un producto, previo pago del correspondiente coste.

El EMPRESARIO responderá ante el CONSUMIDOR de cualquier falta de conformidad del producto que exista en el momento de la entrega del bien y que se manifieste

durante los tres años posteriores a su entrega, pudiendo el CONSUMIDOR, mediante una simple declaración, exigir al EMPRESARIO la subsanación de dicha falta de conformidad, mediante la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato. Dichas gestiones serán gratuitas para el CONSUMIDOR.

Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, el CONSUMIDOR lo pondrá a disposición del EMPRESARIO y este, en su caso, recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para el CONSUMIDOR dependiendo del tipo de bien que se trate.

El bien que el CONSUMIDOR envíe a reparar o a sustituir debe coincidir con el enviado por el EMPRESARIO, adjuntando la factura o justificante de compra y debe estar perfectamente embalado y protegido. Si el bien llega al domicilio del EMPRESARIO con daños achacables a un embalaje o protección deficiente, la reparación podría no ser cubierta por la garantía, informándose de ello al CONSUMIDOR.

En relación con la reparación y la sustitución, la gratuidad comprenderá los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

No obstante, se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación:

1. Se ajusten a la descripción realizada por el EMPRESARIO y posean las cualidades del producto que se hayan presentado al CONSUMIDOR en forma de muestra o modelo a través del Sitio Web.
2. Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y
3. Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el CONSUMIDOR pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad (mal uso, falta de cuidado por parte del CONSUMIDOR, o una causa externa como una caída o golpe) en cuyo caso no será aplicable la garantía legal.

En el caso que el defecto aparezca durante el tercer año de la garantía corresponderá al CONSUMIDOR probar que el defecto existía cuando se entregó el bien.

Cuando al CONSUMIDOR le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al EMPRESARIO por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al fabricante del producto con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

Con carácter general, y sin perjuicio de que cese la responsabilidad del productor, el productor responderá, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el EMPRESARIO, por la falta de conformidad cuando esta se refiera al origen, identidad o

idoneidad de los bienes, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Quien haya respondido frente al CONSUMIDOR dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.

Exclusiones de la garantía

Se excluyen de la garantía aquellas deficiencias ocasionadas por uso o manipulaciones indebidas, o los defectos derivados de toda causa exterior.

Asimismo, la garantía no cubre los daños causados por factores externos como fenómenos atmosféricos, fuego, agua, uso anormal del bien, quemaduras, cortes, roces, arrugas, señales, arañazos u otros daños que puedan ser causados por animales, caídas accidentales o uso incorrecto.

Quedan exentas de cobertura de garantía las reclamaciones por pérdida natural de luminosidad o degradación de esta, deterioro de color por exposición del bien a rayos solares u otras fuentes de calor, así como el uso o contacto con productos químicos y tratamiento con productos de limpieza no indicados.

Exoneración de responsabilidades

EL EMPRESARIO no está obligado a indemnizar al CONSUMIDOR o a terceros por las consecuencias del uso indebido del bien, ya sean daños directos o indirectos, accidentes sufridos por personas, daños a los bienes ajenos al bien adquirido, pérdidas de beneficio o lucro cesante.

Para conocer las gestiones que deben seguirse ante los problemas en un producto puede contactar directamente con nuestro SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST-VENTA a través del teléfono/WhatsApp (+34) 653 330 060 o enviando un correo a lepetithammam@gmail.com

Haga clic aquí para descargar las hojas de reclamaciones de la Generalitat Valenciana.

POLÍTICA DE GARANTÍAS APLICABLES A LOS

SERVICIOS

El EMPRESARIO se compromete a ofrecer servicios de bienestar de la más alta calidad, tales como masajes, rituales, circuito de balneario, acupuntura, maderoterapia, tratamientos HIFU facial y microblading.

Calidad y correcta prestación del servicio

El CONSUMIDOR tiene derecho a que los servicios contratados se presten conforme a lo acordado, con la debida diligencia, profesionalidad y respetando las especificaciones y características descritas en nuestra web y materiales informativos.

Derechos del consumidor

Si el servicio no se presta adecuadamente o presenta deficiencias evidentes, el CONSUMIDOR podrá reclamar y solicitar:

- La repetición o corrección del servicio sin coste adicional, cuando ello sea posible.
- Una compensación económica proporcional al defecto o incumplimiento.
- La resolución del contrato en casos de incumplimiento grave o reiterado.

Procedimiento para reclamaciones

Para cualquier incidencia o insatisfacción con el servicio recibido, el CONSUMIDOR deberá:

1. Contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente y Postventa, mediante correo electrónico a lepetithammam@gmail.com o por WhatsApp al (+34) 653 330 060, detallando la incidencia y adjuntando la documentación necesaria (por ejemplo, comprobante de reserva o compra).
2. Presentar su reclamación en un plazo razonable desde la prestación del servicio, preferentemente en un máximo de 15 días naturales.
3. Nuestro equipo evaluará la reclamación y contactará con el CONSUMIDOR para ofrecer una solución en el menor tiempo posible.

Limitaciones y especificaciones

Algunos tratamientos, especialmente los estéticos (como microblading o HIFU facial),

pueden requerir cuidados posteriores específicos o pueden presentar variaciones individuales en resultados, por lo que es importante seguir las indicaciones proporcionadas por el personal.

La garantía o solución ofrecida no cubre insatisfacciones derivadas de expectativas no acordes con la información facilitada o factores personales no atribuibles al servicio.

Exención de responsabilidad en tratamientos estéticos

Los tratamientos estéticos realizados por EMPRESARIO se llevan a cabo conforme a las mejores prácticas profesionales y con productos autorizados. No obstante, el CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- Pueden producirse reacciones individuales adversas o efectos secundarios imprevisibles derivados de su estado de salud, alergias, sensibilidad cutánea o condiciones médicas preexistentes.
- Es responsabilidad del CONSUMIDOR informar previamente sobre cualquier condición médica, alergia o tratamiento farmacológico que pudiera influir en la realización del servicio.
- El EMPRESARIO no se responsabiliza de las reacciones adversas o enfermedades que pudieran derivarse de condiciones personales no comunicadas o no detectadas antes o durante el tratamiento.

Compromiso de calidad

El EMPRESARIO se compromete a atender y resolver las reclamaciones con la máxima transparencia y rapidez, garantizando la satisfacción del CONSUMIDOR dentro del marco legal y ético.

[Haga clic aquí para descargar las hojas de reclamaciones de la Generalitat Valenciana.](#)

POLÍTICA DE ANULACIONES Y CANCELACIONES DE LOS SERVICIOS

La presente política se aplica a todos los servicios presenciales y reservables en línea ofrecidos por el EMPRESARIO, incluyendo: bonos mensuales, bonos regalo, masajes,

rituales, circuito de balneario, acupuntura, maderoterapia, tratamientos HIFU facial y microblading.

Cancelación del servicio por parte del consumidor

El CONSUMIDOR podrá cancelar o modificar su cita sin penalización, siempre que lo haga con al menos 24 horas de antelación respecto a la hora reservada.

Si el CONSUMIDOR no asiste a su cita y no ha notificado su cancelación con al menos 24 horas de antelación, la sesión se considerará consumida y no se realizará reembolso alguno. Esta condición se aplica tanto a reservas individuales como a sesiones incluidas en bonos mensuales o bonos regalo.

Las sesiones incluidas en los bonos están sujetas a las mismas condiciones de cancelación y aviso que las reservas individuales. Los bonos son personales e intransferibles y deben utilizarse dentro de su periodo de validez.

No se admitirán cancelaciones ni reembolsos parciales de bonos una vez activados. Las devoluciones de bonos podrán solicitarse dentro de los 14 días naturales posteriores a la fecha de compra.

El EMPRESARIO se reserva el derecho de restringir el uso de bonos en fechas determinadas, por motivos de disponibilidad o de organización del centro. Para gestionar, modificar o cancelar una reserva, el CONSUMIDOR deberá contactar a través del correo electrónico lepetithammam@gmail.com, vía WhatsApp (+34) 653 330 060 o llamando al teléfono del Servicio de Atención al Cliente: (+34) 653 330 060.

Cancelación del servicio por parte del empresario

El EMPRESARIO podrá cancelar o reprogramar una cita por causas justificadas tales como fuerza mayor, indisponibilidad de personal, mantenimiento del centro u otras circunstancias que impidan la correcta prestación del servicio.

En caso de cancelación por parte del EMPRESARIO, el CONSUMIDOR podrá optar entre:

- Reprogramar la cita sin coste adicional, o
- Solicitar el reembolso completo del importe correspondiente a esa sesión.

Si se cancela una sesión incluida en un bono, esta no se considerará consumida y se ofrecerá una nueva fecha dentro del periodo de validez del bono.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS, ERRÓNEOS O DAÑADOS

El CONSUMIDOR tendrá derecho a solicitar la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato en relación con los productos adquiridos a través del sitio web, cuando estos sean entregados en mal estado por causa de tara o defecto de fabricación, siempre que dichos defectos no se deriven de una manipulación o uso indebido por parte del propio CONSUMIDOR.

Asimismo, este derecho será aplicable en los casos de recepción de productos erróneos respecto de los indicados en el pedido, o que hayan sufrido daños durante el transporte.

Dichas reclamaciones deberán realizarse en un plazo máximo de catorce (14) días naturales, contados desde la fecha en que el CONSUMIDOR, o un tercero autorizado distinto del transportista, haya recibido el producto, o desde la recepción del último de los bienes en caso de entregas parciales correspondientes a un mismo pedido.

El CONSUMIDOR no está obligado a revisar el estado del producto en el momento de la entrega ni a dejar constancia de posibles daños ante el transportista como requisito para ejercer sus derechos.

En los casos en que el CONSUMIDOR considere que en el momento de la entrega del producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, y para iniciar el proceso de devolución, deberá ponerse en contacto con el EMPRESARIO a la mayor brevedad posible a través del correo electrónico lepetithammam@gmail.com, indicando el número de pedido y los datos del producto afectado.

De conformidad con la normativa vigente en materia de protección al consumidor, y por razones de higiene, no se admiten cambios ni devoluciones en productos de perfumería ni de guantes Kessa.

No es necesario que el CONSUMIDOR aporte fotografías y/o videos como condición para gestionar la incidencia, aunque su envío puede facilitar el proceso.

Los gastos ocasionados derivados del transporte para realizar la devolución de los productos al almacén del EMPRESARIO, correrán siempre a cargo del CONSUMIDOR, salvo en el caso de devolución de productos dañados durante el envío, sean incorrectos con respecto a los indicados en el pedido o presenten defectos de fabricación, que correrán a cargo del EMPRESARIO.

Para realizar la devolución, contrate la agencia de transporte que prefiera y envíe su devolución a portes pagados a la dirección del EMPRESARIO Calle Inmaculada 34, Bajo - 46702 Gandía, Valencia (España).

Puede utilizar la misma caja de embalaje en la que recibió su pedido o una nueva si fuese necesario. En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de devolución, no es condicionante que los productos sean devueltos en sus embalajes originales.

Una vez recibida la mercancía original se procederá a comprobar su estado y el EMPRESARIO comunicará por correo electrónico al CONSUMIDOR si tiene derecho al cambio por un producto nuevo o la devolución del dinero. Este proceso puede tardar de 5 a 7 días laborables desde la recepción del producto en nuestro almacén.

En caso de que el CONSUMIDOR opte por la resolución del contrato, conllevará el reembolso íntegro del importe abonado, incluidos, en su caso, los gastos de entrega ordinarios.

El reembolso se efectuará sin demora indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha en que el EMPRESARIO haya sido informado de la decisión de resolución del contrato. No obstante, el EMPRESARIO podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes devueltos o hasta que el CONSUMIDOR haya presentado una prueba fehaciente de su devolución, lo que ocurra primero.

Durante periodos de mucho volumen de compras como rebajas, promociones, Halloween, Black Friday, Navidad, etc., se podrían necesitar entre 1 y 3 días laborables más para procesar el reembolso.

El EMPRESARIO efectuará el reembolso indicado en el apartado anterior utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la adquisición del bien, salvo que se hubiese acordado expresamente entre las partes de otro modo, y siempre que no suponga un coste adicional para el CONSUMIDOR. El EMPRESARIO no podrá imponer al CONSUMIDOR ningún cargo por el reembolso. La devolución del importe no incluirá los gastos de envío iniciales si los hubiera.

Para conocer las gestiones que el CONSUMIDOR debe seguir para la devolución de un producto dañado durante el envío, incorrecto o defectuoso puede contactar directamente con nuestro SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST-VENTA a través del teléfono (+34) 653 330 060 o del correo electrónico lepetithammam@gmail.com

INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), el EMPRESARIO informa a los CONSUMIDORES de la tienda online del Sitio Web que todos los datos personales que faciliten mediante la cumplimentación de los formularios electrónicos de contacto o registro existentes en el Sitio Web, mediante el envío de correos electrónicos a las distintas cuentas de correo electrónico bajo el dominio en Internet lepetithammamgandia.com forman

parte del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) del EMPRESARIO que se actualizará periódicamente de acuerdo con lo establecido en el RGPD UE 2016/679, para su uso por los distintos departamentos de la empresa con la finalidad de poder prestar al CONSUMIDOR nuestros servicios, darles tramite (gestión, cobro y envío de los productos adquiridos y de los servicios contratados), así como remitir comunicaciones comerciales sobre nuestros productos y/o servicios mediante teléfono, correo electrónico, SMS/MMS, WhatsApp, Telegram o por otros medios de comunicación electrónica equivalentes, siempre y cuando el interesado haya consentido el tratamiento de sus datos personales para esta finalidad.

La legitimación del tratamiento se basa en la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales o por la obtención del consentimiento expreso del interesado. Conservaremos sus datos personales mientras exista un interés mutuo para ello, desde que nos dé su consentimiento hasta que lo revoque o bien solicite la limitación del tratamiento. En tales casos, mantendremos sus datos de manera bloqueada durante los plazos legalmente exigidos. Los datos no serán comunicados a terceros, salvo obligación legal.

Mediante la introducción de sus datos en los formularios electrónicos existentes en el Sitio Web el CONSUMIDOR otorga su consentimiento explícito e inequívoco al EMPRESARIO para que proceda, en cumplimiento de los fines mencionados en el apartado anterior, al tratamiento de los datos personales facilitados.

Tales datos no serán cedidos por el EMPRESARIO a terceros sin el consentimiento explícito e inequívoco del CONSUMIDOR. Todo ello, sin perjuicio, del deber de colaboración del EMPRESARIO, ante los órganos administrativos y judiciales competentes que puedan requerir datos del CONSUMIDOR afectado.

Así mismo, el EMPRESARIO informa al CONSUMIDOR de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso a los datos personales, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición al tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y, cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el derecho a retirarlo en cualquier momento, mediante un escrito dirigido a la dirección postal Calle Inmaculada 34, Bajo - 46702 Gandía, Valencia (España) o a través de la dirección de correo electrónico lepetithammam@gmail.com, adjuntando el afectado, en ambos casos, una prueba de identidad válida en derecho, como fotocopia del DNI/NIE/Pasaporte, e indicando claramente el derecho que desea ejercitar.

Si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente o considera vulnerados sus derechos, también podrá presentar una reclamación ante la Autoridad de Control Española en <https://www.aepd.es> Puede consultar nuestra Política de Privacidad en <https://lepetithammamgandia.com/politica-de-privacidad>

RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

EL EMPRESARIO no puede garantizar la continuidad técnica del Sitio Web, la ausencia de fallos o interrupciones del servicio ni que el Sitio Web estará disponible o accesible el cien por cien del tiempo. El Sitio Web está alojado en un servidor seguro y con el certificado SSL de seguridad necesario, siendo estas las herramientas que dispone el EMPRESARIO para controlar la ausencia de virus, gusanos o cualquier otro elemento informático dañino.

En ningún caso, la indisponibilidad del Sitio Web, o la existencia de fallos en el mismo, facultará de ningún modo al CONSUMIDOR o a terceros, a reclamar por ningún concepto algún tipo de remuneración o prebenda compensatoria.

PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El Sitio Web, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo su programación, edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento, los diseños, logotipos, texto y/o gráficos son propiedad del EMPRESARIO o en su caso dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores.

Todos los contenidos del Sitio Web se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial.

La reproducción total o parcial, uso, explotación, distribución y comercialización, requiere en todo caso de la autorización escrita previa por parte del EMPRESARIO.

Cualquier uso no autorizado previamente por parte del EMPRESARIO será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial del autor.

Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos al EMPRESARIO y que pudieran aparecer en el Sitio Web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos mismos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos.

EL EMPRESARIO reconoce a favor de sus titulares los correspondientes derechos de propiedad industrial e intelectual, no implicando su sola mención o aparición en el Sitio Web la existencia de derechos o responsabilidad alguna del EMPRESARIO sobre los mismos, como tampoco respaldo, patrocinio o recomendación por parte del mismo.

ENLACES

El establecimiento de un hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre EL EMPRESARIO y el propietario del Sitio Web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte del EMPRESARIO de sus contenidos o servicios.

Aquellas personas que se propongan establecer un hiperenlace previamente deberán solicitar autorización por escrito al EMPRESARIO. En todo caso, el hiperenlace únicamente permitirá el acceso a la home-page o página de inicio de los sitios web, asimismo deberá abstenerse de realizar manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre el EMPRESARIO, o incluir contenidos ilícitos, contrarios a las buenas costumbres y al orden público.

EL EMPRESARIO no se responsabiliza del uso que cada usuario haga de la información puesta a disposición en el Sitio Web ni de las actuaciones que realice en base a la misma.

EL EMPRESARIO no asume responsabilidad alguna por la información contenida en páginas web de terceros a las que se pueda acceder por "links" o enlaces desde cualquier página web propiedad del EMPRESARIO. La presencia de "links" o enlaces en el Sitio Web del EMPRESARIO tiene finalidad meramente informativa y en ningún caso supone sugerencia, invitación o recomendación sobre los mismos.

ACUERDO COMPLETO

Las presentes condiciones han sido expuestas con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, EL EMPRESARIO pone a su disposición las presentes Condiciones Generales, de forma que pueden ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

EL EMPRESARIO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración de la tienda online del Sitio Web, las funcionalidades de la misma y/o de los contenidos que en ella se incorporan. Así, como de cesar en la prestación de servicios en cualquier momento, manteniendo intactas las obligaciones comerciales o de cualquier tipo adquiridas hasta ese momento. En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones de Compra fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST VENTA

Para realizar cualquier clase de consulta, plantear alguna sugerencia, o presentar queja o reclamación relativa a la contratación de los productos y/o servicios, puede hacerse a través de la dirección de correo electrónico lepetithammam@gmail.com, a través del número de WhatsApp (+34) 653 330 060 o llamando al Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 653 330 060, en el siguiente horario:

- martes a viernes en horario ininterrumpido de 11:00 a 20:00 horas
- lunes, sábados, domingos y días festivos locales, autonómicos y nacionales cerrado

RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS

En caso de que el consumidor tenga cualquier incidencia relacionada con la contratación de artículos y/o productos a través del sitio web, podrá acudir a mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos con el fin de gestionarlos de forma rápida, eficaz y amistosa.

El EMPRESARIO está adherido a la **Junta Arbitral de consumo de la Comunitat Valenciana**, entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, con los siguientes datos de contacto:

- Junta Arbitral de consumo de la Comunitat Valenciana
- Ciutat Administrativa 9 d'Octubre
- C/ Democracia, 77. Torre 2
- 46018 Valencia
- Tel. 012

En consecuencia, si el CONSUMIDOR considera que ha resultado perjudicado como consecuencia de la contratación realizada a través del sitio web, podrá presentar una solicitud de arbitraje de consumo ante la citada Junta Arbitral.

[Haga clic aquí para iniciar la solicitud de arbitraje por las personas consumidoras y usuarias.](#)

<https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/login.html;jsessionid=94t5zhVf34KKYQWI28OdTMvMvfZTSr93S0T0-1Np.ade-ptt-att-front>

Nota: la empresa tiene que solicitar la **adhesión a la Junta Arbitral de consumo de la Comunitat Valenciana**, aportando la documentación indicada en la dirección URL:

https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=2291&id_page=&id_sit e=&id_caso=sollicitud

Cláusula general para consumidores en la Unión Europea - Resolución Extrajudicial de Litigios (Actualización 2025)

De conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2024/3228, la Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea (RLL) dejará de estar operativa a partir del 20 de julio de 2025.

Desde el 20 de marzo de 2025, no es posible presentar nuevas reclamaciones a través de dicha plataforma. El acceso estará habilitado únicamente hasta el 19 de julio de 2025 para consulta o exportación de datos de casos anteriores.

En caso de conflicto relacionado con una transacción de consumo, el CONSUMIDOR podrá acudir a los mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios disponibles en la Unión Europea.

Información adicional y recursos oficiales pueden consultarse en el portal:

<https://europa.eu/youreurope>

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:

1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
2. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia, pandemia o cualquier otro desastre natural.
4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
6. 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.

JURISDICCIÓN

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para la resolución de todas las controversias o cuestiones relacionadas con el presente sitio web o de las actividades en él desarrolladas, será de aplicación la legislación española, a la que se someten expresamente las partes, siendo competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso los Juzgados y Tribunales de Gandía, Valencia (España), salvo que el usuario tenga la condición de consumidor, en cuyo caso las partes se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio en el que tenga su residencia habitual el consumidor, ubicado dentro del territorio nacional español.

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones Generales fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las presentes Condiciones Generales en todo lo demás y considerándose tal disposición total o parcialmente por no incluida.

Del mismo modo, las presentes condiciones resultan sujetas a cualquier otra disposición, reglamento o ley que le resulte directa o indirectamente de aplicación.