

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. PARTES Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN:

De una parte, el proveedor de los productos, **Izaskun Izaguirre Zalacain** (en adelante también el prestador), con domicilio social en C/ Santusene, 9, 20180 Oiartzun (Guipúzcoa), N.I.F. 72492668A, teléfono de **atención al cliente** 644416382, y e-mail: **contacto@izaskunizagirre.com**, siendo titular del sitio web www.izaskunizagirre.com, expone el documento contractual que regirá la contratación de productos a través del sitio web reseñado.

Y de otra, el **Usuario – Cliente** (en adelante el Usuario), registrado en el sitio web mediante un nombre de usuario y contraseña, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador.

AMBOS ACEPTAN el presente documento, y conlleva que el usuario:

- a. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- b. Que es una persona mayor de edad y con capacidad suficiente para contratar.
- c. Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.
- d. Que ha leído y acepta las presentes **condiciones generales de compra** desde el momento que adquiriera cualquier producto ofertado.

Este documento puede ser impreso y almacenado por los Usuarios.

El prestador pone a disposición de éstos la dirección de e-mail contacto@izaskunizagirre.com para que planteen cualquier duda acerca de estas condiciones.

Las presentes condiciones tendrán un periodo de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web del prestador.

El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas Condiciones Generales, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación, con el fin de mejorar los productos ofrecidos. En todo caso, antes de comprar los productos han de consultarse estas condiciones generales.

Es aconsejable que guarde una copia de los datos contenidos en los productos comprados.

Izaskun Izaguirre Zalacain no se responsabiliza de cualquier pérdida de datos, archivos o de cualquier daño que resultara de un fallo de copia de seguridad por parte del Usuario de los datos contenidos en los productos adquiridos tales como tarjetas de memoria.

Izaskun Izaguirre Zalacain no se hace responsable de las consecuencias que pudieran resultar de una utilización inadecuada de los productos a la venta en la web.

La responsabilidad civil de **Izaskun Izaguirre Zalacain** por los productos suministrados queda limitada al importe de los mismos, el usuario renuncia a reclamar cualquier responsabilidad al prestador por cualquier concepto en cualquier caso de insatisfacción de los productos adquiridos en la web www.izaskunizagirre.com, así como posibles fallos, lentitud de acceso o errores en el acceso a la web, incluyéndose pérdidas de datos u otro tipo de información que pudiera existir en el ordenador o red del usuario que acceda a la web.

Izaskun Izaguirre Zalacain es una empresa especializada en la venta a distancia de productos de coaching. **Izaskun Izaguirre Zalacain** vende sus productos a distancia por Internet a través de su

página web y/o por teléfono. **Izaskun Izaguirre Zalacain** no posee ninguna tienda física para la venta de productos.

2. OBJETO DEL CONTRATO:

2.1 Ámbito de aplicación: El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta estas condiciones de compra durante el proceso de contratación online verificando la casilla correspondiente. Estas CGC se aplicarán a partir del día en que se realice el pedido.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de un producto concreto.

2.2 Territorio de aplicación: La tienda virtual de www.izaskunizagirre.com está activa para todo el mundo.

2.3 Capacidad para contratar: Para poder realizar un pedido deberá ser mayor de edad y tener capacidad para contratar.

2.4 Aceptación del cliente: La validación de un pedido a través de la web www.izaskunizagirre.com se realiza por correo electrónico e implica, asimismo, la aceptación automática de las CGC. Estas condiciones están disponibles en la web www.izaskunizagirre.com o, si lo desea y solicita, podemos ponerla a su disposición por correo electrónico.

2.5. Modificación de las Condiciones Generales de Contratación: **Izaskun Izaguirre Zalacain** se reserva el derecho a hacer cambios y/o modificaciones en las presentes CGC. Aconsejamos a nuestros clientes que las revisen regularmente. En caso de que estos cambios o modificaciones se introdujeran una vez realizado un pedido, se aplicarán las condiciones vigentes en la fecha en la que se efectuó dicho pedido.

3. INFORMACIÓN SUMINISTRADA EN LA WEB

www.izaskunizagirre.com:

3.1 Publicación de precios: De forma excepcional los precios de los productos mostrados en nuestra web pueden ser especificados de forma errónea y mostrar un precio inferior al correspondiente. Cuando suceda esto, y si nosotros hemos confirmado su pedido, contactaremos de inmediato con Ud. con el fin de emitir una nueva confirmación de pedido con el precio correcto. En el supuesto que el precio que corresponda sea superior, Ud. podrá cancelar su pedido y le reembolsaremos cualquier cantidad que ya hubiese satisfecho.

3.2 Información de productos: La información que figura en nuestra publicidad, folletos, demás material escrito, en nuestra página web o la facilitada por nuestros agentes o empleados constituye una invitación a hacer un trato. Dicha información no constituye una oferta de suministrar ningún producto por nuestra parte.

Los contenidos de www.izaskunizagirre.com están en constante renovación y actualización para ofrecer a nuestros clientes la información más completa y detallada posible. Debido a esto, es posible que los contenidos puedan mostrar, en ocasiones excepcionales, información de carácter provisional sobre algunos productos. En caso de que la información suministrada no se

correspondiera a las características del producto, el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

Todas las informaciones contractuales presentes en la web se muestran en lengua española (castellano) y la comunicación con los clientes y usuarios, así como la formalización del contrato, se realizarán en este idioma, si bien, si así lo desea el cliente puede hacerse en otro idioma siempre indicándolo antes de iniciar el procedimiento de contratación.

3.3 Disponibilidad del/los producto/s: Puede haber ocasiones en que sea imposible suministrar todos los productos debido a que éstos no estén en stock o disponibles en el momento de la compra. En estos casos, nos pondremos en contacto con Ud. para darle a elegir entre las siguientes opciones:

- a) elección de un producto alternativo, con características similares al producto a reemplazar;
- b) la comunicación de su disponibilidad, por si prefiere esperar a que dicho producto vuelva a estar disponible en la tienda.

Si declina nuestras sugerencias, el pedido relacionado con estos productos será cancelado y se le devolverá cualquier suma que hubiera satisfecho por los mismos.

3.4 Derecho de Anulación: Izaskun Izaguirre Zalacain se reserva esta acción (derecho de anulación) del envío de un producto determinado que no cumpla con los requisitos de calidad impuestos a todos los productos de www.izaskunizaguirre.com. Para el caso de que se detectara esta falta de calidad, el servicio de Atención al Cliente de Izaskun Izaguirre Zalacain le sugerirá un producto de reemplazo y, si el reemplazo no es del agrado del cliente, se procederá al reintegro del coste de dicho producto.

3.5 Pedidos las 24h, todos los días del año: El horario de recepción de pedidos es de veinticuatro (24) horas los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, si bien no se procesarán pedidos realizados después de las diecinueve (19) horas, quedando para el día hábil siguiente en Oiartzun. Los pedidos recibidos durante el fin de semana serán procesados a primera hora del lunes siguiente, o primer día hábil.

3.6 Fraude: Si **Izaskun Izaguirre Zalacain** sospecha o detecta alguna anomalía o fraude, se reserva el derecho de anular la transacción por motivos de seguridad.

4. PROCEDIMIENTO DE COMPRA:

El usuario, para poder acceder a los productos ofrecidos por el prestador, deberá darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario. Para ello, el usuario deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPD) 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, la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre (LOPD) relativa a la protección de datos de carácter personal y el Real Decreto 1720/2007, de desarrollo de la LOPD, detallados en el Aviso legal y Política de privacidad de este sitio web.

El usuario 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 prestador 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.

El usuario no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin, el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del prestador, así como expresiones

malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

Una vez ha sido creada la cuenta de usuario, se informa que de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Escoger el producto haciendo clic en él, y se añadirá automáticamente en el “carrito de compra”.
 2. Si se desean agregar más productos, deberá seleccionar la opción “Continuar comprando”. Si por error ha añadido alguno que no quisiera, deberá clicar en la opción de eliminar del carrito de compra. En el carrito de compra se observarán los artículos, la cantidad, el precio y el importe total. Una vez se han escogido todos los productos se procederá a calcular los impuestos, cargos y descuentos según los datos de pago y de envío introducidos.
 3. Escogido/s el/los producto/s, deberá clicar en la pestaña de finalizar, para realizar el pedido. Al clicar en esta opción, aparecerá la confirmación de la compra (resumen del pedido realizado, sus datos y forma de pago escogida).
 4. Se solicitará el registro del usuario para poder realizar la compra (dicho registro es gratuito), en el que se deberá cumplimentar un formulario de recogida de datos (en el que tendrá que aceptar la Política de Privacidad y el Aviso Legal (y linkear ambas). Una vez cumplimentado éste, recibirá en la dirección de correo electrónico indicada un e-mail de confirmación del registro. Si ya estuviera registrado, puede acceder a sus datos haciendo clic en el botón de usuario ya registrado.
- Por favor, revise los controles de spam y de correo no deseado de su bandeja de entrada del correo electrónico y verifique siempre que los datos del contacto que proporcione son correctos.
5. Una vez registrado, aparecerá una pantalla de observaciones, donde podrá indicar el horario de entrega; una casilla de verificación que deberá marcarla puesto que es la aceptación de estas Cláusulas Generales de Contratación y la Política de Privacidad.
 6. Para finalizar el proceso, deberá clicar en el botón Finalizar

En todo caso, la plataforma de contratación del prestador informará al usuario, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico respecto a todas las características, precio, formas de transporte, fecha de contratación y estimación de entrega del producto comprado.

Si hubiera cualquier tipo de error en la dirección indicada o en cualquier otro punto del pedido, deberá notificarlo de inmediato a la dirección de e-mail que aparecerá en la web para proceder a la subsanación de este error.

Ante cualquier duda puede contactar con nuestro servicio de Atención al cliente a través de cualquiera de los métodos que se facilitan en la web **www.izaskunizagirre.com**.

Izaskun Izaguirre Zalacain proporcionará Atención al Cliente de forma GRATUITA a través de nuestro email de contacto contacto@izaskunizagirre.com, si elige otro medio de comunicación alternativo, el usuario es quien deberá hacerse cargo del coste particular del mismo.

Izaskun Izaguirre Zalacain pone a su disposición teléfonos en España sujetos al coste de su operador de telefonía.

5. ENVÍO:

Los envíos se realizarán a través de la Compañía Correos. Los gastos de envío se aplicarán de la siguiente forma:

El plazo de entrega dependerá de la población de destino y la forma de pago elegida. Se entiende este término siempre que se haya confirmado la disponibilidad de la mercancía y comprobado el pago completo del pedido.

El Prestador no asumirá ninguna responsabilidad cuando la entrega del producto o servicio no llegue a realizarse, por ser los datos facilitados por el usuario, falsos, inexactos o incompletos.

La entrega se considerará realizada en el momento en que el transportista haya puesto los productos a disposición del usuario y éste, o el delegado de éste, haya firmado el documento de recepción de la entrega.

Corresponde al Usuario verificar los productos a la recepción y exponer todas las salvedades y reclamaciones que puedan estar justificadas en el documento de recepción de la entrega.

En el caso que la contratación no conlleve la entrega física de ningún producto, siendo estos directamente descargados del sitio web, el prestador informará previamente al usuario respecto al procedimiento que debe seguir para realizar esta descarga.

6. PRECIOS Y PLAZOS DE LA VALIDEZ DE LAS OFERTAS:

Todos los precios expuestos en la tienda **www.izaskunizagirre.com** incluyen el IVA vigente en el momento de la compra. Todos los precios que constan en la web son válidos salvo error tipográfico o fin de existencias y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Dichos gastos, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto o servicio adquirido. (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 o servicios 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. En los pedidos con destino a Canarias, Ceuta y Melilla, las entregas se encontrarán exentas de IVA por aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de Ley 37/1992, sin perjuicio de la aplicación de los impuestos y aranceles correspondientes conforme a la normativa vigente en cada uno de estos territorios.)

El pago realizado al prestador conllevará la emisión de una factura a nombre del usuario registrado. Dicha factura será automáticamente remitida a la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario, así como enviada junto al producto adquirido.

Los precios aplicables a cada producto serán los publicados en la web y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo. El cliente asume que, en todo caso, la valoración económica de algunos de los productos podrá variar en tiempo real. En todo caso esto será siempre comunicado previamente a los usuarios.

En los casos de promociones de duración limitada, el descuento de la promoción se aplicará siempre y cuando el pedido haya sido registrado durante el período de promoción.

Los datos registrados por los diferentes métodos de pago constituyen una prueba de la fecha en que se realizaron las transacciones financieras y servirán para determinar si dicho pedido está o no sujeto a promoción.

Para cualquier información sobre el pedido, el Usuario podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente del PRESTADOR o vía correo electrónico a la dirección facilitada.

7. FORMAS DE PAGO:

A continuación, detallamos los sistemas disponibles:

7.1 Pago mediante tarjeta de crédito o débito: El usuario deberá disponer de tarjeta de crédito o débito en vigor, donde deberá especificar todos los dígitos del nº de la tarjeta en el formulario correspondiente. La operación se formaliza en el momento de realizar el pedido. Sólo se aceptan tarjetas Visa y Mastercard (Sólo se aceptan pagos con tarjetas seguras en los que se efectúa autenticación de su identidad como titular de la tarjeta según el método establecido por su banco, a través de comercio electrónico seguro ("Verified by Visa" y "MasterCard SecureCode"). El pedido no podrá tenerse en cuenta y no será tramitado hasta que el pago haya sido autorizado por tu banco o caja.

Se utiliza el sistema denominado SSL (Secure Sockets Layer), sistema de pago en un entorno seguro ya que permite el cifrado de la información transmitida durante la transacción, asegurando la confidencialidad de la misma.

7.2 Contra reembolso: La forma de pago contra reembolso es a la entrega del pedido, cuando la empresa de transporte le entregue el paquete tendrá que tener el importe preparado del mencionado pedido para efectuar el pago del mismo, si no es así, el destinatario deberá desplazarse a recoger su pedido en la Compañía, así como tras 2 ausentes en la dirección de entrega. La entrega de los pedidos únicamente se efectuará en la dirección facilitada por el cliente al realizar el pedido.

7.3 Pago mediante transferencia o ingreso a cuenta: Al momento de finalizar el pedido el usuario recibirá las instrucciones con el número de cuenta para abonar el pedido. Es fundamental que se indique claramente el nº de pedido asignado y el nombre del usuario en la orden de transferencia. Para poder confirmar el pedido será necesario realizar la misma en un plazo de 7 días, de lo contrario será cancelado en nuestro sistema.

7.4 PayPal u otras plataformas: Una vez finalizada la compra, si se escoge esta forma de pago, se le redirigirá a la web oficial de PayPal donde podrá hacer el pago. Una vez realizado el pago correctamente, su pedido estará finalizado y se enviará un correo electrónico con el resumen de su compra. Pulsando el botón "Volver a la web" regresará a la web para ver el pedido y poder imprimirlo. PayPal tiene sus propias políticas de privacidad y Izaskun Izaguirre Zalacain no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre ellas.

8. ENTREGA DE PEDIDOS:

8.1 Dirección del Envío: La entrega de los pedidos se realizará en el domicilio de entrega designado libremente por el usuario. De tal forma, el prestador no asume responsabilidad alguna por cuando la entrega del producto no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas a la empresa de envíos, asignada para tal efecto, como lo es la ausencia del destinatario.

El horario de entrega del pedido será en horario de trabajo habitual.

Sin perjuicio de lo anterior el prestador ha adoptado las medidas exigidas a un comerciante diligente para que la entrega pueda efectuarse en el tiempo acordado, por lo que no podrá imputarse responsabilidad alguna en contra del prestador.

Los envíos sólo se realizan a todo el mundo.

Izaskun Izaguirre Zalacain pondrá todos los medios a su alcance para que su pedido sea entregado dentro del plazo que figura en nuestra web a fecha de emisión de la confirmación de pedido.

8.2 Plazos de entrega: se corresponden a los fijados en la ficha de cada producto. En el caso de productos no disponibles en el momento de la compra nuestro Servicio de Atención al Cliente podrá facilitarte la información de disponibilidad y un plazo de entrega.

Si ha solicitado varios productos en un mismo pedido tenga en cuenta que pueden tener fechas de disponibilidad diferentes, en cuyo caso podría recibirlos en distintas fechas. Tenga en cuenta que ante la falta de disponibilidad de alguna de las referencias en el momento del envío, tiene derecho a la cancelación del pedido en cualquier momento antes del envío del mismo contactando con nuestro servicio de Atención al Cliente a través de la siguiente dirección de correo electrónico: contacto@izaskunizagirre.com indicando el número de pedido.

8.3 Confirmación del envío: En el momento de la entrega del pedido a nuestro transportista te enviaremos confirmación del envío a la dirección de correo electrónico que haya facilitado al realizar el pedido. En la confirmación de envío te indicaremos el número de seguimiento correspondiente para que pueda hacer el seguimiento del mismo a través de la web de nuestro transportista.

8.4 Daños en la entrega: Los productos se entregan en embalaje seguro. Si en el momento de la entrega se apreciase de forma visible y clara, sin necesidad de manipular los embalajes de envío o los propios del producto, que un producto tiene defectos provocados por daños causados del transporte o se aprecia, en la misma forma, un error en la mercancía recibida, el cliente debe detallar este hecho en el comprobante que firma al transportista y contactar de inmediato con nuestra línea de Atención al Cliente 644416382 o al email contacto@izaskunizagirre.com dentro de las 24h siguientes a la recepción, para poder instar la devolución del producto o productos afectados y proceder a sus sustitución por otro en condiciones óptimas o bien, realizar el reembolso del precio pagado por el mismo, según nos indique en dicho correo electrónico.

Un comprobante de entrega sin ninguna reseña de daños equivale a un producto con el embalaje en perfectas condiciones. Igualmente, si se detectan daños en el producto una vez abierto el bulto estando el embalaje en perfectas condiciones, el cliente dispone de 24h desde su recepción para contactar con nuestra línea de Atención al Cliente 644416382 o al email contacto@izaskunizagirre.com. Transcurridas 24h de la entrega no se aceptarán reclamaciones por daños en el producto.

9. DERECHO DE DESISTIMIENTO:

9.1 Derecho de desistimiento: El Usuario tiene **14 días naturales**, contados a partir de la fecha del producto, para la devolución del mismo (art. 71 Ley 3/2014, de 27 de marzo). Si no queda satisfecho con el producto o cualquiera de los productos de su pedido, podrá ejercer su derecho de desistimiento, rellenando el formulario anexo a estas condiciones, con su número de pedido (para obtener el reembolso del importe del/los producto/s dentro del plazo máximo de los catorce (14) días naturales siguientes a la recepción del pedido) junto a sus datos de contacto. Salvo que la devolución sea realizada por defectos en el producto, los gastos relativos al envío serán asumidos por parte del USUARIO. El producto deberá ser devuelto en su embalaje original y en perfecto estado.

Le proporcionaremos un nº de devolución e instrucciones para el procedimiento de devolución. Deberá remitírnoslo a través del mail contacto@izaskunizagirre.com o por correo postal, siempre dentro de los 14 días naturales a la recepción del pedido. A partir de este plazo, sólo podrá solicitar la devolución o cambio del/los productos por motivos técnicos sujetos a la garantía de dicho/s producto/s.

Deberá devolver el producto con todos los elementos con los que le fue entregado, sin daños ni marcas de desgaste de ningún tipo, y que no denote un uso inadecuado del bien o diferente de la naturaleza propia del mismo a la dirección que le hemos facilitado.

Es recomendable la devolución en su embalaje original, en caso de que no sea posible, el producto sufrirá una depreciación en su valor. El cliente se hará responsable del embalaje y protección del/los productos que envía así como de los gastos derivados del envío.

Siempre que los productos sean devueltos dentro del plazo de 14 días naturales, sin daños ni marcas de desgaste alguno y cumpliendo con los requisitos establecidos en este apartado, con el número de devolución que le habremos facilitado, le reembolsaremos el importe total de la compra.

Recuerde que en cualquier caso el producto deberá incluir:

- Número de devolución proporcionado
- Número de pedido
- Fecha de compra y de ejercicio del desistimiento

Información de interés (opcional):

- Motivos de la devolución
- Información que crea necesaria o de interés para tramitar la devolución

9.2 Devolución de producto defectuoso: el usuario deberá informar a **Izaskun Izaguirre Zalacain** de la falta de conformidad con el producto en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ésta. En el caso de que el producto sea defectuoso de origen, ha de enviar un correo electrónico a contacto@izaskunizagirre.com con el número de pedido y explicando el motivo de la devolución. Nuestro servicio de Atención al Cliente contactará con Ud. a través de correo electrónico o llamada telefónica indicándole cómo proceder para el envío del producto defectuoso y proporcionándole un número de devolución.

Se deberá devolver el/los producto/s del pedido a la dirección que le facilitaremos con todos los elementos con que fue entregado en perfectas condiciones, sin daños ni marcas que denoten un uso no adecuado del bien o diferente a la naturaleza propia del mismo.

Una vez el producto defectuoso sea recibido cumpliendo con dichos requisitos y se compruebe que el/los producto/s cuentan con algún defecto de fábrica nos pondremos en contacto con Ud. para gestionar la reparación, sustitución, rebaja o resolución del contrato. En cualquiera de los casos anteriores los gastos derivados correrán a cargo de **Izaskun Izaguirre Zalacain**.

9.3 Devolución de producto no defectuoso: Cuando el producto no tiene defecto alguno y su devolución ha sido motivada por desconocimiento o mal uso, **Izaskun Izaguirre Zalacain** se pondrá en contacto con Ud. para indicar los pasos a seguir para la recuperación del producto.

Los gastos de envío derivados de la devolución de un producto que no presenta desperfecto o defecto alguno al usuario correrán a cargo del cliente y **Izaskun Izaguirre Zalacain** no procederá a dicho envío hasta haber recibido el pago por adelantado de los costes de transporte. La verificación por parte de **Izaskun Izaguirre Zalacain** de que el producto fruto de la devolución presenta desperfectos derivados de un mal uso o protección deficiente durante el envío puede suponer la anulación de la Garantía u ocasionar disminución del valor del producto.

9.4 Devolución por error en el pedido por parte de Izaskun Izaguirre Zalacain: Cuando el producto no se corresponda al del pedido, debido a algún error imputable a la empresa, el usuario deberá comunicarlo por mail a la compañía tan pronto como sea posible; **Izaskun Izaguirre Zalacain** correrá con los gastos de recogida del producto enviado por error y entrega del correspondiente al del pedido realizado.

9.5 Comprobación de las Devoluciones: La verificación y comprobación de los productos objeto de devolución correrán a cargo de **Izaskun Izaguirre Zalacain** que, una vez en sus instalaciones, verificará que sean recibidos cumpliendo con todos los requisitos establecidos en el apartado 9.1. El no cumplimiento de dichos requisitos puede suponer la anulación de la Garantía u ocasionar disminución del valor del producto.

En caso de faltar alguno de los elementos, el producto será devuelto a su domicilio con una nota indicando el contenido que falte.

9.6 El derecho de desistimiento no podrá aplicarse en los siguientes casos:

1. Si el producto no se presenta en perfectas condiciones.
2. Si los embalajes del producto no son los originales o estos no se encuentran en perfecto estado. El embalaje original deberá proteger el producto de manera que se reciba en perfectas condiciones, quedando prohibido el uso de precintos y cintas adhesivas aplicados directamente sobre el mismo.
3. Cuando el producto esté abierto sin poderse demostrar que no se haya usado.
4. En las aplicaciones de software que sean directamente descargadas a través del portal.
5. Cuando sean productos personalizados o aquellos, que por razones de higiene u otras excepciones legalmente previstas, no sean susceptibles de este derecho.

10. REINTEGROS:

10.1 Reintegro de los gastos de envío: Si solicita el reintegro de los gastos de envío de la devolución deberá enviar los productos por correo estándar (carta ordinaria). La responsabilidad del envío recae exclusivamente en la empresa de transporte o medio contratado para dicho envío. Los gastos extra derivados de la contratación de servicios de entrega rápida correrán a cargo del cliente.

10.2 Reembolso por devolución: Para el caso de devolución, el reembolso de los importes pagados se efectuará a través del medio de pago que se utilizó en la compra. **Izaskun Izaguirre Zalacain** no devolverá el importe o realizará ningún reenvío de mercancía mientras no se haya verificado la recepción y estado de embalaje y accesorios del producto objeto de la devolución o cambio en nuestro almacén.

10.3 Plazo de Reembolso: el reembolso se efectuará en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción y verificación de las condiciones de la recepción del envío. El plazo máximo para realizar el pago establecido es de un mes. Para proceder al reintegro deberá darnos los siguientes datos:

- nº de devolución
- nº de factura y pedido
- IBAN + 20 dígitos de su cuenta bancaria.

10.4 Izaskun Izaguirre Zalacain declina el reintegro de las cantidades si:

- los productos están usados o deteriorados, o su uso ha excedido a su naturaleza.
- a los productos les falta algún elemento.

11. GARANTÍAS APLICABLES Y SERVICIOS POSTVENTA:

11.1 Garantía: Todos los productos ofertados a través del sitio web son completamente originales, salvo que se indique lo contrario en su descripción.

Todos los productos cuentan con un periodo de garantía de 2 años, conforme a los criterios y condiciones descritas en el Ley 3/2014, de 27 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de

la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, salvo casos excepcionales en los que puede ser de distinta duración.

En caso de que la Ley de Garantías de Venta de bienes de consumo (23/2003, de 10 de Julio) establezca que el producto debe ser enviado al fabricante para gestionar dicha garantía, el equipo de **Izaskun Izaguirre Zalacain** le indicará cómo proceder a través de correo electrónico o llamada telefónica. En estos casos, **Izaskun Izaguirre Zalacain** no se hace responsable de cómo el fabricante tramita la garantía de dicho producto.

1. Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

a) Se ajusten a la descripción realizada por **Izaskun Izaguirre Zalacain**.

b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.

c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el cliente cuando lo haya puesto en conocimiento de **Izaskun Izaguirre Zalacain** en el momento de la celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para este uso.

d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el cliente pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza de éste y, en su caso, de las descripciones sobre las características concretas de los productos hechas por **Izaskun Izaguirre Zalacain**.

e) **Izaskun Izaguirre Zalacain** describe los detalles, las características técnicas y las fotografías de los productos facilitados por el fabricante de los mismos, de manera que no queda obligado por estas declaraciones públicas.

2. La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará a la falta de conformidad del mismo cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por **Izaskun Izaguirre Zalacain** o bajo su responsabilidad, o por el USUARIO cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

3. No procederá la responsabilidad por faltas de conformidad que el Usuario conozca o no haya podido ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el Usuario.

11.2 Productos defectuosos: En caso de producto defectuoso, **Izaskun Izaguirre Zalacain** deberá proceder a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato (según corresponda), gestiones que serán gratuitas para el usuario. **Izaskun Izaguirre Zalacain** responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega, siempre y cuando informe a **Izaskun Izaguirre Zalacain** de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

11.3 Supuestos de anulación de garantía: La garantía no se aplica en los supuestos siguientes:

- Deterioro creado por adaptaciones, ajustes o modificaciones realizadas sobre un producto sin acuerdo escrito con el fabricante,
- Gastos relativos al mantenimiento, reparación o cambio por piezas por desgaste normal,
- Averías y deterioro de accesorios,
- Deterioro creado por una mala utilización del producto, uso inapropiado, no respeto hacia las instrucciones de uso en lo que respecta a su utilización y mantenimiento o una instalación inapropiada,
- Daños generados por personas no acreditadas o el usuario,
- Daños causados por accidentes, rayos, inundaciones, incendios o cualquier otra causa que no sea responsabilidad del fabricante,

- Daños causados por un fallo del sistema en el que el producto pueda estar incorporado,
- Si el modelo o el número de serie del producto muestren alguna modificación,
- Uso del producto fuera del marco familiar y privado, por ejemplo, en el uso profesional intensivo, o
- Productos ya reparados por Servicios de Reparación ajenos a **Izaskun Izaguirre Zalacain**.

11.4 Sustitución de un producto irreparable: En el caso de que el producto sea considerado irreparable o el coste de la reparación sea desproporcionado respecto a su valor, se sustituirá por otro exactamente igual. De no ser posible esto último, le ofreceremos un producto de características idénticas o superiores.

La sustitución de su producto dará por concluido su contrato de compraventa y extensiones de garantía si las hubiera, ya que al adquirir su nuevo producto éste se beneficiará de un nuevo contrato al tratarse de una nueva compra.

12. RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)

Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el USUARIO y el PRESTADOR, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado **Organismo de resolución de litigios**, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto. Enlace a la plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

12. NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLAUSULAS:

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

13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN:

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El prestador y el usuario acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del prestador (si es persona jurídica) o del usuario (si es persona física).

En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, el prestador y el usuario, renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona (España).

14. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios y sugerencias a través de nuestro formulario de contacto.

Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios. Puede solicitarlas llamando al teléfono de Atención al Cliente 644416382 o a través de nuestro formulario de contacto.

ANEXO: DERECHO DE DESISTIMIENTO

A la atención de:

Nombre: **Izaskun Izaguirre Zalacain**

NIF: 72492668A

Dirección: C/ Santusene, 9, 20180 Oiartzun (Guipúzcoa)

Teléfono: 644416382

Correo electrónico: contacto@izaskunizagirre.com

Datos del bien/prestación a desistir:

Nº pedido/factura: _____

Fecha pedido/factura: _____

Fecha de recepción del producto/servicio: _____

Descripción del producto/servicio: _____

Datos del consumidor/usuario:

Nombre: _____

NIF: _____

Domicilio: _____

Población: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Derecho de desistimiento:

De conformidad con el artículo 68 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, le comunico que desisto del contrato de venta del bien/prestación descrito anteriormente, por lo que agradecería se pusiese en contacto conmigo mediante los datos de contacto facilitados, para notificarme que se ha procedido a esta solicitud.

Fecha de la solicitud:

Firma del consumidor/usuario: