

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA

## OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer las Términos y Condiciones Generales de Venta de productos y/o servicios ofrecidos por Colchoneria Oporto a través de su página web [www.colchoneriaoporto.com](http://www.colchoneriaoporto.com), y de todos sus sub-dominios, (en adelante, las "Condiciones"), así como cumplir con la obligación de información recogida en el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

La web [www.colchoneriaoporto.com](http://www.colchoneriaoporto.com) es titularidad de Roberto Alonso Escribano., con domicilio social en la Avda. de Oporto, 106, 28019 Madrid. NIF: 01831482S

Datos de contacto:

E-mail: [comercial@colchoneriaoporto.com](mailto:comercial@colchoneriaoporto.com)

Tel. 91 257 59 91

Móvil 637 697 956

Tanto la navegación por la web, como la compra de cualquier producto suponen la aceptación de los Términos y Condiciones generales de uso y de las condiciones generales de venta descritas en esta página. El Usuario deberá leer estas condiciones cada vez que acceda a esta Web, ya que pueden ser modificadas en lo sucesivo.

Todos los contenidos de esta Web (textos, fotografías, gráficos, imágenes, tecnología, software, links, contenidos audiovisuales o sonoros, diseño gráfico, código fuente, etc.), así como las marcas y demás signos distintivos son propiedad del titular de la Web o de terceros, no adquiriendo el Usuario ningún derecho sobre ellos por el mero uso de esta Web.

Queda prohibido el uso de esta Web con la finalidad de lesionar bienes, derechos o intereses del titular de la Web o de terceros. Queda igualmente prohibido realizar cualquier otro uso que altere, dañe o inutilice las redes, servidores, equipos, productos y programas informáticos del titular de la Web o de terceros.

El Usuario, deberá abstenerse de: a) reproducir, copiar, distribuir, poner a disposición de terceros, comunicar públicamente, transformar o modificar los contenidos de esta Web, salvo en los casos contemplados en la ley o expresamente autorizados por el titular de la Web o los titulares de los derechos; b) reproducir o copiar para uso privado el software o las bases de datos existentes en esta Web, así como comunicarlos públicamente o ponerlos a disposición de terceros cuando ello conlleve su reproducción; c) extraer o reutilizar todo o parte sustancial de los contenidos integrantes de esta Web.

El Usuario es responsable de que la información que proporcione a través de esta Web sea cierta. A estos efectos, el Usuario responde de la veracidad de todos los datos que comunique y mantendrá convenientemente actualizada la información facilitada, de tal forma que responda a su situación real. El Usuario será responsable de las informaciones falsas o inexactas que proporcione y de los perjuicios que ello cause al titular de la Web o a terceros.

El Usuario que quiera introducir enlaces a esta Web desde sus propias páginas Web estará obligado a cumplir las condiciones siguientes: a) el enlace únicamente vinculará con la home page, no pudiendo reproducirla de ninguna forma; b) no podrán establecerse frames o marcos de cualquier tipo que rodeen la Web o permitan visualizarla a través de direcciones de Internet distintas o conjuntamente con contenidos ajenos a esta Web, de forma que produzca, o pueda producir, error o confusión en los usuarios sobre la

procedencia del servicio o su contenido, implique un acto de comparación o imitación desleal, sirva para aprovechar la reputación, marca y prestigio del titular de esta Web o se haga de cualquier otro modo que esté prohibido por la Ley; c) desde la página que realice el enlace no podrá efectuarse ningún tipo de manifestación falsa o inexacta sobre el titular de esta Web, sobre la calidad de sus servicios o sobre sus empleados o clientes; d) El remitente no podrá utilizar el nombre, la marca o cualquier otro signo distintivo del titular de esta Web dentro de su página, salvo en los casos autorizados por la ley o permitidos expresamente por el aquel; e) la página que establezca el enlace deberá observar la legalidad vigente y no podrá disponer de o enlazar con contenidos ilícitos, nocivos, contrarios a la moral y a las buenas costumbres, que produzcan o puedan producir la falsa idea de que el titular de esta Web respalda o apoya, las ideas, manifestaciones o actuaciones del remitente o que resulten inadecuados en relación con la actividad desarrollada por el titular de esta Web, teniendo en cuenta los contenidos y la temática general de la página Web donde se establezca el enlace.

Estos Términos y Condiciones permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través de la página web. Colchoneria Oporto se reserva el derecho a modificarlas, sin previo aviso, así como a cambiar cualquiera de los textos legales que se encuentren expuestos en la web, para adecuarlas a la legislación vigente aplicable en cada momento, las novedades jurisprudenciales y las prácticas habituales de mercado. En todo caso, el acceso a la página web tras su modificación, inclusión y/o sustitución, implica la aceptación de los mismos por parte del usuario.

El titular de esta Web no es responsable de controlar que en ella no existan programas maliciosos o cualquier otro elemento informático dañino. Corresponde al Usuario, en todo caso, disponer de herramientas adecuadas para la detección y desinfección de estos elementos. De acuerdo con ello, el titular de esta Web no se responsabiliza de los daños producidos a equipos informáticos durante el acceso a la presente Web. Igualmente, titular de esta Web no será responsable de los daños producidos a los Usuarios cuando dichos daños tengan su origen en fallos o desconexiones en las redes de telecomunicaciones que interrumpan el servicio de la Web.

Esta Web puede incluir dispositivos técnicos de enlace que permiten al Usuario acceder a otras páginas de Internet (enlaces). En estos casos, el titular de esta Web sólo será responsable de los contenidos y servicios suministrados a través de los enlaces en cuanto conozca su ilicitud y no los haya desactivado diligentemente. Si un Usuario considerase que existe un enlace con contenidos ilícitos o inadecuados, podrá notificarlo, sin que ello suponga que se esté obligado por ello a retirar el correspondiente enlace. El titular de esta Web no conoce los contenidos y servicios de los enlaces y por tanto no se hace responsable por los daños derivados de su falta de calidad, desactualización, indisponibilidad, error, inutilidad o ilegalidad y no responde de las manifestaciones realizadas o de los contenidos o servicios proporcionados a través de ellos. Si cualquier usuario tiene conocimiento de que los enlaces remiten a páginas cuyos contenidos o servicios son ilícitos, nocivos, denigrantes, violentos o inmorales podrá ponerse en contacto con el titular de esta Web indicándolo.

Los presentes Términos y Condiciones se rigen íntegramente por la legislación española. El Usuario se compromete a hacer un uso correcto de esta Web de conformidad con la Ley, con el presente Aviso Legal, así como con las demás condiciones, reglamentos e instrucciones que, en su caso, pudieran ser de aplicación. El Usuario responderá frente al titular de esta Web y frente a terceros, de cualesquiera daños o perjuicios que pudieran causarse por incumplimiento de estas obligaciones.

## **INTRODUCCIÓN**

El vendedor de los productos ofrecidos por esta Web es Roberto Alonso Escribano a través de su marca comercial COLCHONERIA OPORTO. (en adelante, el Titular), cuyos datos identificativos y de contacto figuran en el apartado anterior.

Usted debe leer atentamente estas Condiciones antes de comprar cualquier producto a través de esta página Web. Al hacer un pedido a través de la misma, usted consiente expresamente estas Condiciones y queda vinculado por ellas, por lo que si no está usted de acuerdo no debe llevar a cabo la compra.

El Usuario puede descargar, haciendo clic [aquí](#), una copia de las presentes Condiciones. El Titular recomienda al Usuario conservar una copia de estas Condiciones en su sistema informático por cada contratación que realice.

## **REALIZACIÓN DE PEDIDOS A TRAVÉS DE ESTA PÁGINA WEB**

Al realizar pedidos a través de esta página Web usted se compromete a:

No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos legitimados para anularlo e informar a las autoridades pertinentes.

Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto y de pago de forma veraz y exacta. Asimismo, consiente que podremos hacer uso de dicha información para ponernos en contacto con usted si es necesario, si no nos facilita usted toda la información que necesitamos, no podremos cursar su pedido.

Al realizar un pedido a través de Colchoneria Oporto.es usted nos garantiza que está plenamente autorizado para utilizar la correspondiente tarjeta de crédito o débito o cuenta corriente o análoga, en caso de elegir dicha modalidad de pago. Sólo las personas con la capacidad jurídica necesaria para suscribir contratos relativos a la clase de bienes y servicios propuestos en esta página web pueden realizar pedidos en ella.

Los artículos que se ofrecen a través de Colchoneria Oporto y que presenten icono de envío a toda la península están disponibles para todo el territorio nacional, salvo Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.

## **PROCESO DE COMPRA**

Así es como funcionan las compras a través de esta página Web:

Para poder iniciar el proceso de compra de los productos y/o servicios expuestos en la página web de Colchoneria Oporto, es necesario que los clientes se registren como usuario, siguiendo las indicaciones dispuestas en el paso 1. Una vez seleccionado los productos y/o servicios ofertados, el usuario deberá seguir las fases del proceso de compra indicadas a continuación:

Paso 1. Registro como usuario.

Para registrarse como usuario en la web, es requisito imprescindible ser mayor de dieciocho años y proporcionar a través del formulario de alta todos los datos requeridos e identificados como obligatorios. El usuario registrado asume que su cuenta de usuario es

personal e intransferible. Todo usuario registrado dispondrá de una contraseña de acceso, que será también, personal, intransferible, tendrá una vigencia temporal limitada y 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 la página web. Es obligación del usuario notificar de forma inmediata a Colchoneria Oporto 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, Colchoneria Oporto quedará eximida de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los identificadores o contraseñas por terceros no autorizados.

#### Paso 2. Selección de productos.

El usuario deberá seleccionar los productos que desea adquirir. Una vez seleccionados, deberá añadirlos al carrito de compra pulsando el botón "AÑADIR AL CARRITO". Una vez añadido el producto al carrito, se le permitirá seguir comprando o ir al carrito donde se encuentran indicados los productos que desea adquirir.

Una vez finalizada la selección de los productos y/o servicios que desea comprar y estando en el carrito de compra, se le mostrarán al usuario los productos seleccionados, el número de unidades y el precio, junto con otra información de interés.

#### Paso 3. Validación del carrito de compra.

El cliente, deberá validar su carrito de compra, pulsando en uno de los botones para "REALIZAR PEDIDO", escogiendo así además entre las distintas opciones de envío en función de su domicilio y transportista disponible.

#### Paso 4. Realización del pedido

Una vez realizado el pedido, deberá indicar a Colchoneria Oporto el método de pago y de envío de los productos, donde se le indicarán los gastos de envío. Actualmente, la web permite los siguientes métodos de pago: Tarjeta y Financiación Aplázame.

La confirmación de la compra, pulsando el botón "COMPRAR", implica la aceptación de los presentes términos y condiciones de contratación.

#### Paso 5. Pago del importe total del pedido.

El cliente, en caso de que haya optado por cualquiera de los dos medios de pago al contado (Tarjeta) será redireccionado automáticamente por el sistema a la plataforma de pago online (TPV) de las entidades bancarias correspondientes. Para finalizar la compra, una vez introducidos los datos bancarios correspondientes, deberá pulsar en el botón "PAGAR".

#### Paso 6. Confirmación de la compra.

Colchoneria Oporto, remitirá al cliente en el plazo máximo de 24 horas desde el momento de la realización efectiva del pago de la compra por parte del Cliente, un correo electrónico en el que se facilitará la confirmación del pedido y un resumen del mismo con todas las características de la compra realizada.

La Confirmación de Pedido será efectiva desde su envío. Si no podemos aceptar el pedido, intentaremos ponernos en contacto con el usuario por correo electrónico, teléfono o correo postal.

Asimismo, el cliente podrá consultar y/o descargar la factura en la zona "Mis Pedidos". La confirmación de pedido y el Justificante de Compra no tendrán validez como factura.

Aunque haremos todos los esfuerzos posibles para suministrarle los productos enumerados en su Confirmación de Pedido, puede haber ocasiones en las que nos sea imposible suministrar tales productos, debido, por ejemplo, a que dichos productos ya no se fabriquen o no estén disponibles o que nos sea imposible conseguir componentes relevantes. En este caso, cancelaremos su pedido en relación con los productos que no

podamos suministrar y le devolveremos cualquier suma de dinero que nos hubiera hecho llegar por tales productos.

La devolución de estas sumas de dinero será el límite de nuestra responsabilidad frente al usuario si nos fuera imposible suministrarle los productos solicitados.

Nos reservamos el derecho de retirar cualquier producto de esta página web en cualquier momento y de quitar o modificar cualquier material o contenido de la misma. No seremos responsables frente a usted o frente a cualquier tercero por el hecho de retirar cualquier producto de esta página web, con independencia de si dicho producto ha sido vendido o no, quitar o modificar cualquier material o contenido de la página web.

Todas las adquisiciones de productos y/o servicios comprados a través de la página web, previa identificación y autenticación, a través del nombre de usuario y contraseña, se considerarán válidamente realizadas por el cliente, y serán vinculantes. El cliente será el responsable en exclusiva de las compras realizadas a través de la web por parte de cualquier tercero que haga uso de su usuario y contraseña.

## **INFORMACIÓN GENERAL DE PRODUCTOS**

Toda la información relativa a los productos y/o servicios publicados en la página web de Colchoneria Oporto serán publicados prestando gran atención a la información relativa a las características esenciales de los productos mediante descripciones técnicas procedentes de sus empresas colaboradoras y fabricantes, y de fotografías que ilustran los productos. Todo ello se hace dentro del límite de la técnica y respetando los mejores estándares del mercado.

El color y la tonalidad de las fotografías de los productos pueden variar en función del monitor en el que se visualicen. Del mismo modo, las fotografías pueden sufrir variaciones de tonalidad y contraste, debido a las condiciones de iluminación del momento en que fueron realizadas.

Cada tienda de Colchoneria Oporto podrá, en cualquier momento, añadir nuevos productos a los incluidos en la web. Así mismo nos reservamos el derecho a retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualesquiera productos ofrecidos en la web.

## **ENTREGA**

El Titular se compromete a entregar los productos en perfecto estado en la dirección de entrega que usted señale en el formulario de pedido. Usted puede solicitar la entrega de los artículos, en otro domicilio y a otra persona física diferente a la que suscribe el pedido, siempre y cuando el domicilio de entrega esté situado en territorio español (salvo Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla).

Con el fin de optimizar la entrega, le agradecemos que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro del horario laboral habitual. Consulte el apartado plazos de entrega para conocer el tiempo estimado de entrega de un pedido.

El usuario puede comprobar los pedidos efectuados a través del apartado "Mi cuenta" de la web de Colchoneria Oporto y saber en todo momento en qué estado se encuentra su pedido. También puede realizar cualquier consulta de forma ágil y atención rápida. Para solicitar la anulación, por favor, utilice el [formulario de desistimiento](#). Con el fin de agilizar los procedimientos es recomendable enviar el número de su pedido y una descripción sobre su caso. Posteriormente, se le podrá solicitar vía correo que envíe fotografías del producto.

En caso de ausencia del destinatario en el momento de la entrega, el transportista dejará un nuevo aviso, indicando cómo debe proceder para concertar una nueva entrega. Si no fuera posible dejar el aviso, el transportista intentará contactar con usted por vía telefónica. Si tampoco fuera posible establecer contacto por esta última vía, le enviaremos a usted un e-mail a la dirección que nos haya facilitado en el proceso de compra, indicándole el teléfono del transportista para que pueda usted concertar la entrega.

Los portes derivados de los envíos de los artículos adquiridos quedarán reflejados en el momento final de la compra y dependerán del destino. Consulte el apartado de gastos de envío para obtener más información.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" o que el/los producto/s han sido "entregado/s" en el momento de firmar la recepción de los mismos en la dirección de entrega convenida.

## **PLAZOS DE ENTREGA**

El plazo de entrega de cada producto puede depender de múltiples factores como el origen, las existencias disponibles, el calendario de festivos, etc.

Los plazos de entrega están indicados en la página de producto y figura en días laborables (de lunes a viernes). Dichos plazos son promedios, y por tanto una estimación. Por ello, es posible que varíen por razones logísticas o de fuerza mayor. Comenzarán a contar desde que el pedido ha salido de nuestros almacenes. Los artículos se entregarán dentro del plazo convenido, salvo que el cliente desee que la mercancía se le entregue más tarde de la fecha prevista. La conformidad de su pedido implica, asimismo, la aceptación de los plazos de entrega que se determinan para cada producto.

En ocasiones, por causas ajenas a Colchoneria Oporto, el plazo puede sufrir demora sobre la fecha prevista de entrega. En este caso, el comprador podrá anular el pedido mediante la comunicación por correo electrónico de su intención de anularlo, procediéndose a la devolución del importe en el plazo máximo de 14 días desde la comunicación, de acuerdo a la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. El incumplimiento en la entrega no se considerará tal si ha sido retrasado por voluntad propia o si no se ha podido localizar al comprador mediante los datos facilitados por éste.

## **TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y DE LA PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS**

Los riesgos de los productos correrán de su cuenta a partir del momento en que le sean entregados.

Usted adquirirá la propiedad de los productos cuando recibamos el pago completo de todas las cantidades debidas en relación con los mismos, incluidos los gastos de envío, o bien en el momento de la entrega si ésta tuviese lugar en un momento posterior.

## **PRECIOS**

Todos los productos y/o servicios ofertados en la página web de Colchoneria Oporto llevan asociado el precio final del producto, así como, en su caso, los posibles descuentos que fueran de aplicación a dicha compra.

Los precios de venta indicados en la web se muestran siempre en euros. El IVA, así como cualquier otro impuesto que fuera de aplicación, siendo vigentes y legalmente aplicables en ese momento, está incluido en estos precios, pero no los gastos del servicio de envío y/o montaje. Los gastos de servicio del envío corren por cuenta del cliente y se añadirán al total del importe de los productos seleccionados si el producto no tiene asignado el envío gratuito. Asimismo, el servicio de montaje no es gratuito, será a cargo del cliente, siempre y cuando este haya manifestado su deseo de contratar dicho servicio. Los gastos de montaje se añadirán igualmente al total del importe de los productos seleccionados.

En cualquier caso, se le informará de dichos gastos antes de confirmar el pedido y finalizar el proceso de contratación. Todos los productos que se venden a través de la web son idénticos a los que puedes adquirir en nuestras tiendas físicas. Sin embargo, por motivos comerciales, el precio del producto en la web puede variar respecto a su precio en la tienda física.

La página web de Colchoneria Oporto y su tienda física se reservan expresamente el derecho de modificar los precios en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso. No obstante, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en la web en el momento de la realización el pedido correspondiente, salvo que con su aplicación se produzca el incumplimiento de Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista y la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

## **FORMAS DE PAGO**

Colchoneria Oporto pone a disposición del cliente varias formas de pago para completar la compra en [www.colchoneriaoportocom.com](http://www.colchoneriaoportocom.com):

- Tarjeta de crédito o débito: Visa, Visa Electrón y Master Card.
- Financiación Aplázame hasta 12 meses sin intereses o en plazo superior con intereses.

Todos los medios de pago dispuestos por parte de Colchoneria Oporto, se encuentran sujetos a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras del medio de pago (emisores de tarjeta y/o emisores de cuentas de pago), pero si dicha entidad no autorizase 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 Productos solicitados.

En la página web de Colchoneria Oporto todas las transacciones se llevan a cabo a través de sistemas de pago seguro. Los datos confidenciales del pago son transmitidos directamente y de forma encriptada (SSL) a la entidad bancaria. La web cuenta con los certificados SSL de Norton Secured (powered by VeriSign) y con los certificados de seguridad de transacciones online Verified by VISA y MasterCard SecureCode.

Le enviaremos el número de pedido y la información de los productos de la compra a la dirección especificada en su Confirmación de Pedido. Podrá acceder a la descarga de su factura desde su cuenta de acceso a la página web. Igualmente, puede usted solicitar su factura expresamente por correo electrónico [comercial@colchoneriaoportocom.com](mailto:comercial@colchoneriaoportocom.com). Si después la desea recibir también en papel, puede solicitarlo en la misma dirección de e-mail.

El Titular se reserva el derecho de verificar los datos personales suministrados por el cliente y adoptar las medidas que estime oportunas (incluida la cancelación del pedido) para garantizar el cumplimiento de las presentes Condiciones.

## **CANCELACIONES**

El cliente podrá solicitar la cancelación de cualquier pedido siempre que no se haya enviado el correo de Confirmación de Compra, en cuyo caso se tratará como una devolución. Si el pedido ya ha sido enviado, la solicitud de cancelación será considerada como un desistimiento y deberá ajustarse a lo establecido en el apartado siguiente.

La empresa acepta la cancelación de pedidos a través del servicio de atención al cliente al que puede contactar a de forma ágil y con un tiempo de respuesta rápida. Para solicitar la anulación, por favor, utilice el [formulario de desestimiento](#). Con el fin de agilizar los procedimientos es recomendable enviar el número de su pedido y una descripción sobre su caso. Posteriormente, se le podrá solicitar vía correo que envíe fotografías del producto.

## **DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El cliente tiene reconocido el derecho de desistimiento de la compra efectuada a través de la página web de Colchoneria Oporto, y por tanto, si no queda satisfecho, podrá devolver el producto en un plazo máximo de catorce días naturales desde que haya adquirido la posesión del producto/s o desde la formalización del contrato en el caso de contratación de prestaciones de servicio.

El derecho de desistimiento se podrá ejercer a través de los siguientes canales:

- A través del [siguiente formulario](#) .
- A través del correo electrónico [comercial@colchoneriaoportocom](mailto:comercial@colchoneriaoportocom) explicando el caso detalladamente, indicando el número de pedido, enviando rellenado el [siguiente documento](#) y adjuntando fotografías que verifiquen el motivo de la solicitud de devolución.
- Contactando con el Servicio de Atención al Cliente en el 91 259 57 71, donde se indicarán los pasos a seguir.

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

El producto debe estar en el mismo estado en que se entregó y deberá conservar su embalaje y etiquetado original, usando la misma caja protectora de cartón en que ha sido recibido para proteger el producto. Igualmente deberá conservar todos sus accesorios e instrucciones de uso. Para el supuesto que no pueda hacerse con la caja protectora con la que se entregó, el cliente deberá devolverlo en una caja protectora con el fin de que el producto sea devuelto con las máximas garantías posibles.

No procederá el cambio o devolución de aquellos productos que no estén en las mismas condiciones en las que los recibió, o que hayan sido usados más allá de que sean probados. En caso de que el producto a devolver esté reembalado o no se encuentre en su embalaje original y completo, este sufrirá una depreciación del 30% de su valor inicial, que será descontado del importe a devolver. El importe reembolsado de un producto nunca podrá ser superior al importe pagado.

Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la



modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato.

Procederemos a efectuar dicho reembolso mediante transferencia al IBAN indicado, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Colchoneria Oporto podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

COLCHONERIA OPORTO recogerá los bienes que desean ser devueltos en la dirección indicada por el cliente, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

Los costes directos de devolución correrán a cargo del cliente en todos los casos, aunque el pedido se haya realizado durante la promoción de envío gratis. El coste de devolución será el equivalente al de los gastos de envío sin descuentos o promociones aplicables.

El consumidor será responsable de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Por motivos de higiene, no se aceptará la devolución de productos de descanso (colchones, canapés, almohadas, sofá cama o productos de textil cama), a excepción de aquellos que presenten desperfectos de fabricación.

Los sofás, chaisse-longues, rinconeras y sillones son productos con características especiales que requieren un tratamiento más específico que el resto de la gama. Por este motivo, el departamento de atención al cliente de Colchoneria Oporto deberá estudiar cada caso de forma individual.

Colchoneria Oporto no abonará los gastos de servicios ya prestados, como retirada de productos usados, portes, etc.

COLCHONERIA OPORTO reembolsará el pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento y una vez verificado el estado del producto devuelto.

El reembolso se realizará mediante transferencia a la cuenta IBAN facilitada por el cliente en un plazo de 14 días tras recibir la mercancía objeto de la devolución.

## **DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS**

Sin perjuicio de su derecho de desistimiento, conforme a lo previsto en el apartado anterior, en los casos en que usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata a través del correo electrónico [comercial@colchoneriaoport.com](mailto:comercial@colchoneriaoport.com) o telefónicamente al 91 259 57 71 facilitando los datos del producto así como del daño que sufre. En algunos casos podremos solicitarle que nos envíe una foto de los desperfectos.

Una vez recibida la notificación, nos pondremos en contacto con usted para informarle sobre cómo debe proceder, y a través de qué agencia de mensajería debe hacerlo.

Si el producto entregado está defectuoso o le faltan piezas, el cliente también deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata a través del correo electrónico [comercial@colchoneriaoportor.com](mailto:comercial@colchoneriaoportor.com) o telefónicamente al 91 259 57 71. Además, debe indicar el número de pedido y referencia del producto, explicar la incidencia, adjuntar las fotografías que muestren el problema y señalar en el manual de instrucciones el número de las piezas dañadas o que faltan.

El departamento de atención al cliente de Colchoneria Oporto evaluará el caso y determinará si se tramita la sustitución del producto, el cambio de las piezas u otro tipo de solución. COLCHONERIA OPORTO le comunicará por e-mail dentro de un plazo razonable si procede la devolución o sustitución del mismo (en su caso). La devolución o sustitución del artículo se efectuará lo antes posible.

El consumidor deberá devolvernos el producto a la dirección indicada en la factura que recibirá por correo, indicando el motivo de la devolución o, según se le informe al consumidor, la empresa de mensajería retirará el producto en la misma dirección de entrega y, una vez comprobado el estado del producto, se procederá a la devolución del dinero.

Las piezas solicitadas a los proveedores tienen un plazo máximo de entrega de 6 semanas desde la notificación de la solución adoptada por parte del departamento de resolución de incidencias.

No se podrá tramitar la devolución si el producto dañado ha sido total o parcialmente montado y/o alterado y/o utilizado, ya sea por el cliente o por uno de nuestros montadores especializados. En este caso, tan solo se sustituirán las piezas defectuosas.

En caso de que Colchoneria Oporto autorice la devolución, la mercancía debe ser devuelta en su embalaje original, conforme a lo indicado en el apartado anterior sobre el derecho de desistimiento. Si el cliente utiliza otro tipo de embalaje que no garantice el perfecto estado del producto en el transporte, el departamento se reservará el derecho a no tramitar la devolución.

Como regla general, estos son los pasos a seguir para cualquier tipo de devolución:

En el caso de que no se pueda sustituir el o los productos, las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el artículo y los costes en que usted hubiera incurrido para devolvérselo a nosotros.

En el caso de devoluciones parciales (es decir, aquellas en las que se devuelvan artículos que fueron adquiridos en un pedido junto con otros artículos) únicamente se reembolsará el precio de los artículos devueltos.

La devolución se realizará a través transferencia bancaria.

## **GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS Y RECLAMACIONES**

De conformidad con la normativa aplicable para la defensa de los consumidores y usuarios, el Titular responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega.

En el caso de falta de conformidad, deberá informarnos en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella, a través enviando un correo electrónico a [comercial@colchoneriaoportocom](mailto:comercial@colchoneriaoportocom) indicando sus datos, el número de su factura de compra y la anomalía detectada. El incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida de la garantía, pero usted será no obstante responsable de los daños o perjuicios ocasionados por el retraso en la comunicación. En el caso de existir un defecto de fabricación, el Titular se hará responsable de los costes de devolución, así como de los gastos relacionados con la mano de obra y los materiales.

El artículo a devolver deberá estar correctamente embalado para su devolución. El embalaje debe encontrarse en perfecto estado y conservar todos sus accesorios e instrucciones de origen para poder ser devuelto.

La garantía perderá su vigencia en caso de defectos o deterioros causados por factores externos, accidentes, desgaste, instalación o mal uso del producto, manipulación indebida o utilización no conforme a las instrucciones del proveedor. Colchoneria Oporto no se hace responsable de los desperfectos ocasionados por golpes, manipulación inapropiada, uso indebido, negligencias, desgaste por uso habitual, montaje o instalación incorrecta (diferente a la señalada en el manual). Cabe destacar que este tipo de incidencias no están incluidas en la garantía y la invalidan.

Quedan también excluidos de la garantía los productos modificados o reparados por el cliente o cualquier otra persona no autorizada por el proveedor.

Para cualquier pregunta, reclamación o solicitud de información, puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente:

E-mail: [comercial@colchoneriaoportocom](mailto:comercial@colchoneriaoportocom)

Teléfono: 91 259 57 71

## **CONDICIONES DE ENVÍO A DOMICILIO**

Los productos cuya compra haya sido realizada a través de la página web de Colchoneria Oporto podrán ser enviados a la dirección postal que indique el cliente en el formulario de pedido, no pudiendo la misma corresponder a un apartado de correos o lugares públicos, tales como la vía pública, plazas, estaciones, aeropuertos u otros similares.

La entrega se realizará en un plazo aproximado de 10 días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos, para los artículos disponibles en stock. Los tiempos para los diferentes métodos de envío son estimados y empiezan a contar desde que el pedido ha salido de los almacenes de Colchoneria Oporto (estado del pedido "En tránsito"). En promociones especiales como rebajas y/o envío gratis puede haber retrasos en la salida de los pedidos.

El plazo de entrega de los artículos que no se encuentren disponibles en stock variará en función de la disponibilidad del fabricante y se ajustará al indicado en el momento de la compra. En pedidos con varios productos como muebles, colchones, decoración, etc. es posible que se realice en diferentes entregas.

La mercancía sólo se podrá retener en nuestros almacenes un máximo de 30 días desde la fecha habitual de entrega. Una vez transcurrido este plazo, el almacenaje de dicha mercancía tendrá un coste adicional del 10% mensual del valor del pedido. Asimismo, si la persona encargada de la recepción de la mercancía no está en el domicilio de entrega en la fecha y franja horaria acordada con la agencia de transporte, los gastos ocasionados por la devolución de la mercancía y su posterior entrega irán a cargo del cliente.

### **CONDICIONES DE RECOGIDA EN TIENDA**

Los productos cuya compra haya sido realizada a través de la página web de Colchoneria Oporto podrán ser recogidos en la tienda sita en Avda. de Oporto, 106, 28019 Madrid.

Una vez realizado un pedido para su recogida en la tienda, el cliente podrá pasar a retirarlo a partir de las 2 horas siguientes de haber recibido un aviso de la tienda a través de correo electrónico donde se le comunique que su pedido está preparado para ser recogido. La entrega del pedido se realizará en el punto de recogida de mercancía de la tienda y dentro del horario comercial indicado en la web.

Los productos adquiridos deberán ser retirados del almacén de la tienda en un plazo máximo de siete días laborables a contar desde la fecha de recepción del correo electrónico de confirmación de disponibilidad de su pedido.

Si se desea recoger el pedido personalmente, el cliente deberá acudir a la tienda e identificarse con el DNI o Pasaporte original en vigor y una fotocopia del mismo (si no dispone de la misma el cliente autoriza a que se realice una fotocopia del mismo en el punto de venta) y mostrar el justificante de compra.

Si se desea que el pedido sea retirado por un tercero distinto del cliente ("Persona Autorizada a la Retirada") la persona autorizada deberá mostrar el justificante remitido por correo electrónico junto con una autorización para recoger ("Autorización para Recoger") firmada y rellenada por el cliente que contenga los datos completos del Cliente y persona autorizada a la retirada (nombre, apellidos, número del DNI o Pasaporte en vigor y dirección) el lugar, fecha y objeto de la autorización; y una fotocopia del DNI o pasaporte vigente del Cliente. Es imprescindible que la Persona Autorizada se identifique mediante su DNI o pasaporte originales y vigentes y que facilite una fotocopia del mismo (si no dispone de la misma el cliente autoriza a que se realice una fotocopia del documento identificativo en el punto de venta).

### **ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones que asumamos al amparo de un contrato, cuya causa 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:

Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.

Conmoción civil, revuelta, invasión, ataque terrorista o amenaza terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.

Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.

Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.

Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.

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

Huelga, fallos o accidentes de transporte marítimo o fluvial, postal o cualquier otro tipo de transporte.

Se entenderá que nuestras obligaciones derivadas de los contratos 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 en virtud del contrato a pesar de la causa de fuerza mayor.

### **NULIDAD PARCIAL**

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

### **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Cualquier consulta, sugerencia o reclamación relativa a la venta online de los productos y servicios, puede hacerse a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente de Colchoneria Oporto:

Dirección: Avda. de Oporto, 106, 28019 Madrid.

E-mail: [comercial@colchoneriaoportocom](mailto:comercial@colchoneriaoportocom)

Por otro lado, disponemos de un servicio de atención telefónica exclusivo para clientes online de 10:00 a 19:00 de lunes a viernes laborables.

Tel.: 91 259 57 71

Todas las tiendas de Colchoneria Oporto disponen de Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor en el establecimiento. Caso de clientes de la tienda online pueden solicitar su envío por correo postal al email [comercial@colchoneriaoportocom](mailto:comercial@colchoneriaoportocom).

### **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

El contrato de compra venta se regirá, en todos sus términos y condiciones, conforme a la legislación española vigente.

Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario.

Del mismo modo, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) N° 524/2013 de aplicación en toda la Unión Europea, Colchoneria Oporto pone a disposición de los usuarios de la web el siguiente enlace sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Dicha web da acceso a la Plataforma Oficial Europea para la Resolución de Conflictos en línea (ODR). En caso de que el usuario haya tenido un problema con una compra o la prestación de un servicio online, podrá hacer uso de este medio para presentar cualquier reclamación en relación con dicha compraventa o prestación de servicios, así como optar por la solución extrajudicial del conflicto suscitado.

## **PLATAFORMA ODR**

El Usuario, residente en la Unión Europea, puede reclamar a través de la Plataforma ODR (Online Dispute Resolution – Resolución de Disputas en Línea), que facilita la Comisión Europea a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

La Plataforma ODR da la posibilidad a consumidores y comerciantes de presentar reclamaciones mediante un formulario electrónico disponible en todas las lenguas de la Unión Europea, para todos los asuntos relacionados con comercio electrónico o prestación de servicios en la red, conforme a lo previsto en el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 y la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Para cualquier consulta sobre dicha Plataforma de resolución de litigios en línea, el Usuario podrá dirigirse al CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA (<http://www.cec.consumo-inc.es/>), sito en la C/ Príncipe de Vergara, 54, 28006 – Madrid (España), teléfono: (+34) 91.822.45.55 y correo electrónico: [cec@consumo-inc.es](mailto:cec@consumo-inc.es)

## **RESPONSABILIDAD**

Colchoneria Oporto, no garantiza la ausencia de virus o elementos similares en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático y en la web, que pudieran producir alteraciones de software y hardware para usted como usuario. La utilización de nuestra página web y de sus contenidos supone la aceptación por su parte de los anteriores riesgos y, por ello, el cliente excluye a Colchoneria Oporto de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza derivados de la eventual presencia de virus u otros elementos análogos.

Colchoneria Oporto, no puede garantizar la continuidad técnica de la web, así como la ausencia de fallos y/o interrupciones del servicio. Tampoco puede garantizar que la web estará 100% disponible en todo momento.

La responsabilidad de Colchoneria Oporto en concepto de los productos entregados, incluido en el marco de las garantías contractuales o legales aplicables, está limitada al precio de los productos defectuosos o no conformes. Colchoneria Oporto no estará obligada a indemnizar de los daños indirectos ni de cualquier otro perjuicio financiero experimentado por el comprador o un tercero. Indicar si es COLCHONERIA OPORTO quien va a recoger los bienes o debe enviarlos directamente el cliente.