

## **CONDICIONES DE USO Y COMPRA WWW.UTERQUE.COM**

---

### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento (conjuntamente con todos los documentos en él mencionados) establece las condiciones por las que se rige el uso de esta página web (www.uterque.com) y la compra de productos en la misma (en adelante, las "Condiciones").

Le rogamos que lean atentamente las presentes Condiciones, nuestra Política de Cookies y nuestra Política de Privacidad (conjuntamente, las "Políticas de Protección de Datos") antes de usar esta página web. Al utilizar esta página web o hacer un pedido a través de la misma usted consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por nuestras Políticas de Protección de Datos, por lo que si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones y con las Políticas de Protección de Datos, no debe usar esta página web.

Estas Condiciones podrían ser modificadas, es su responsabilidad leerlas periódicamente.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o las Políticas de Protección de Datos puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro formulario de contacto.

El Contrato podrá formalizarse, a su elección, en cualquiera de los idiomas en los que las Condiciones están disponibles en esta página web.

### **2. NUESTROS DATOS**

La venta de artículos a través de esta página web es realizada bajo la denominación UTERQÜE por UTERQÜE ESPAÑA S.A., sociedad española con domicilio en Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña, al Tomo 3.425, Sección General, Folio 49, Hoja C-47.731, inscripción 1ª y NIF A70301981, con teléfono 900 456 001 y correo electrónico contact@uterque.com.

### **3. SUS DATOS Y SUS VISITAS A ESTA PÁGINA WEB**

La información o datos personales que nos facilite sobre usted serán tratados con arreglo a lo establecido en las Políticas de Protección de Datos. Al hacer uso de esta página web usted consiente el tratamiento de dicha información y datos y declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

### **4. USO DE NUESTRO SITIO WEB**

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

- i. Hacer uso de esta página web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos.
- ii. No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes.
- iii. Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. Asimismo, consiente que podremos hacer uso de dicha información para ponernos en contacto con usted si es necesario (ver nuestra Política de Privacidad).

Si no nos facilita usted toda la información que necesitamos, no podremos cursar su pedido. Al realizar un pedido a través de esta página web, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.

## **5. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Los artículos que se ofrecen a través de esta página web están únicamente disponibles para su envío a territorio español.

Si desea realizar un pedido desde otro país a través de este sitio web, por supuesto puede hacerlo; sin embargo, tenga en cuenta que solamente ofrecemos entregas en tiendas UTERQÜE en España o en una dirección de envío en territorio español.

## **6. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES**

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

En todo caso, podrá corregir errores relacionados con los datos personales aportados durante el proceso de compra dirigiéndose al servicio de atención al cliente a través del teléfono 900 456 001, o de la dirección de correo electrónico [contact@uterque.com](mailto:contact@uterque.com), así como ejercitar el derecho de rectificación contemplado en nuestra Política de Privacidad y Cookies a través del correo [dataprotection@uterque.com](mailto:dataprotection@uterque.com) -

Esta página web muestra ventanas de confirmación en diversos apartados del proceso de compra que no permiten proseguir con el pedido si los datos de estos apartados no se han proporcionado correctamente. Asimismo, esta página web ofrece los detalles de todos los artículos que haya añadido a su cesta durante el proceso de compra, de forma que antes de realizar el pago, usted podrá modificar los datos de su pedido.

Si usted detectase un error en su pedido con posterioridad a la finalización del proceso de pago, deberá ponerse en contacto de manera inmediata con nuestro servicio de atención al cliente, en el teléfono o en la dirección de correo electrónico anteriormente mencionados, para subsanar el error.

## **7. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO**

Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en "Autorizar pago". Seguidamente, usted recibirá un correo electrónico acusando recibo de su pedido (la "Confirmación de Pedido"). Asimismo, le informaremos mediante correo electrónico cuando su pedido le esté siendo enviado (la "Confirmación de Envío").

Un ticket electrónico con los detalles de su pedido con los detalles de su pedido se adjuntará también a la Confirmación de Envío (el "ticket electrónico").

## **8. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, le reembolsaremos cualquier cantidad que pudiera usted haber abonado.

## **9. ENTREGA**

Salvo que existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en los producto/s relacionados en cada Confirmación de Envío en el plazo señalado en la página web según el método de envío seleccionado y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días a contar desde la fecha de la Confirmación de Pedido.

En lo que respecta a la tarjeta regalo virtual, la enviaremos en la fecha indicada por usted al realizar el pedido.

Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado. Tenga en cuenta, en cualquier caso, que no realizamos entregas a domicilio los sábados ni los domingos, salvo en el caso de la tarjeta regalo virtual, que se entregará en la fecha indicada por usted.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en el que usted o un tercero indicado por usted adquiriera la posesión material de los productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

La tarjeta regalo virtual se entenderá entregada con arreglo a lo establecido en las Condiciones de Uso de la Tarjeta Regalo y, en todo caso, en la fecha de envío de esta a la dirección de correo electrónico indicada por usted.

## **10. ENTREGA INMEDIATA**

En el caso de haber optado por la modalidad de entrega en tienda, mediante nuestro servicio de "*Instant Delivery*", su pedido podrá ser entregado en la tienda por usted seleccionada para dicha entrega antes de los plazos indicados en nuestra web. A tal efecto, una vez el pedido haya sido preparado, nos pondremos en contacto con usted para informarle de que está disponible para ser recogido. Usted podrá recoger el pedido personalmente (para lo cual deberá presentar el número de pedido y su DNI) o bien designar a otra persona que recoja el pedido en su nombre, en cuyo caso, ésta deberá presentar el número de pedido junto con su DNI (esto es, el DNI de la persona designada).

Si usted realiza una compra a través del servicio de "*Instant Delivery*" le serán igualmente de aplicación las presentes Condiciones, sin perjuicio de cualquier otra normativa que pudiese resultar de aplicación.

## **11. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA**

Si nos resulta imposible efectuar la entrega de su pedido, intentaremos buscar un lugar seguro para dejarlo.

Si no podemos encontrar un lugar seguro, su pedido será devuelto a nuestro almacén. Asimismo, le dejaremos una nota explicándole dónde se encuentra su pedido y cómo hacer para que le sea enviado de nuevo. Si no va a estar en el lugar de entrega a la hora convenida, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros para convenir la entrega en otro día.

En caso de que transcurridos 30 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, el pedido no haya sido entregado por causa no imputable a nosotros, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, 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 ofrecemos) sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato.

Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución del contrato puede tener un coste adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirle los costes correspondientes. La presente cláusula no resulta de aplicación a la tarjeta regalo virtual, cuya entrega se regirá por lo establecido en las Condiciones de Uso de la Tarjeta Regalo y por lo establecido en la cláusula 8 anterior.

## **12. TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y LA PROPIEDAD**

Los riesgos de los productos serán a su cargo a partir del momento de su entrega. 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 (según la definición contenida en la cláusula 8 anterior), si ésta tuviese lugar en un momento posterior.

## **13. PRECIO Y PAGO**

Los precios de la página web incluyen IVA, pero excluyen los gastos de envío, que se añadirán al importe total debido según se expone en nuestra Guía de Compra - Envío.

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

Una vez que haya seleccionado todos los artículos que desea comprar, estos se habrán añadido a su cesta y el paso siguiente será tramitar el pedido y efectuar el pago. Para ello, deberá seguir los pasos del proceso de compra, rellenando o comprobando la información que en cada paso se le solicita. Asimismo, durante el proceso de compra, antes de realizar el pago, podrá modificar los datos de su pedido. Dispone de una descripción detallada del proceso de compra en la Guía de Compra. Además, si es usted un usuario registrado, dispone de un detalle de todos los pedidos realizados en el apartado Mi Cuenta.

Podrá utilizar como medio de pago las tarjetas Visa, Mastercard, American Express, Affinity Card, IN Card y PayPal.

Asimismo, podrá pagar todo o parte del precio de su compra con una tarjeta regalo, cuyo emisor sea Fashion Retail, S.A. o una tarjeta abono de UTERQÜE. No obstante, si usted realiza un pedido a través de alguno de los dispositivos electrónicos disponibles en determinadas tiendas UTERQÜE de España, podrá, en algunas de ellas, realizar además el pago mediante cualquiera de los medios de pago disponibles en dichas tiendas.

Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de su tarjeta de crédito. Una vez que recibamos su pedido, haremos una pre-autorización en su tarjeta para asegurar que existen fondos suficientes para completar la transacción. El cargo en su tarjeta se hará en el momento que su pedido salga de nuestros almacenes. Si su medio de pago es Paypal, tarjeta regalo, emitida por Fashion Retail, S.A. o tarjeta abono de Uterqüe, el cargo se hará en el momento que le confirmemos el pedido.

Al hacer clic en "Autorizar Pago" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya o que es el legítimo poseedor de la tarjeta regalo o de la tarjeta abono.

Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no nos haremos responsables por ningún retraso o falta de entrega y no podremos formalizar ningún contrato con usted.

#### **14. COMPRA COMO INVITADO**

Esta página web también permite la compra a través de la funcionalidad de compra como invitado. En esta modalidad de compra, se le solicitarán únicamente los datos imprescindibles para poder tramitar su pedido. Una vez finalizado el proceso de compra, se le ofrecerá la posibilidad de registrarse como usuario o continuar como usuario no registrado.

#### **15. COMPRA RÁPIDA**

A través de la funcionalidad compra rápida (en adelante, "Compra Rápida"), podrá realizar compras en esta página web más fácilmente, evitando la introducción de los datos de envío, facturación y pago en cada compra. La Compra Rápida estará disponible en el apartado Cesta de Compra.

Para utilizar la Compra Rápida, deberá guardar los datos de su tarjeta. Podrá hacerlo al realizar el pago con cualquiera de las tarjetas aceptadas en esta página web, marcando la opción "guardar datos de mi tarjeta". Ello implica el almacenamiento de los siguientes datos de su tarjeta: número de tarjeta, nombre del titular tal y como aparece escrito y caducidad de la tarjeta. Para guardar los datos de su tarjeta y usar la Compra Rápida, deberá aceptar las Condiciones y la Política de Privacidad vigentes.

Al aceptar el uso de la Compra Rápida, usted autoriza que las compras cuyo pago inicie a través de dicha herramienta se carguen a la tarjeta correspondiente asociada a dicha herramienta. El uso de sus tarjetas se registrará en todo caso por las condiciones suscritas entre usted y el emisor de su tarjeta.

Podrá guardar en Compra Rápida los datos de tantas tarjetas como desee, para lo que deberá realizar al menos un pago con cada una de ellas. En caso de que desee guardar los datos de más de una tarjeta, la tarjeta cuyos datos se hayan guardado más recientemente será considerada su "Tarjeta Favorita", a la que por defecto se cargarán las compras realizadas mediante Compra Rápida. No obstante, podrá modificar su Tarjeta Favorita en el apartado "Mi Cuenta" de esta página web.

Para usar la Compra Rápida, únicamente deberá hacer clic en el botón "Compra Rápida" que aparecerá en la Cesta de Compra. Inmediatamente aparecerá una pantalla con los datos de envío, facturación y pago de su compra. La información disponible en dicha pantalla no es editable, por lo que si algún dato no es correcto, no finalice la compra. Para realizar compras con otros datos, por favor, no utilice la Compra Rápida.

Podrá modificar su Tarjeta Favorita asociada a la Compra Rápida en el apartado Mi Cuenta de esta web. Lo dispuesto en la presente cláusula no le será de aplicación si usted realiza una compra como invitado.

## **16. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO Y FACTURACIÓN**

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

Usted nos autoriza expresamente a emitir la factura en soporte electrónico. No obstante, podrá indicarnos en cualquier momento su voluntad de recibir una factura en soporte papel, en cuyo caso, emitiremos y remitiremos la factura en dicho formato.

## **17. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

### **17.1 Derecho legal a desistir de la compra**

#### Derecho de desistimiento

Si usted está contratando como consumidor y usuario, tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

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

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos a UTERQÜE, a la dirección "Ecommerce Tordera Logística (UTQ.COM); POLÍGONO INDITEX Crtra. Local tordera Palafolls KM 0.6 08490 Tordera, Barcelona, Spain, al teléfono 900 456 001, escribiéndonos al correo electrónico [contact@uterque.com](mailto:contact@uterque.com) o a nuestro formulario de contacto, su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura como Anexo a las presentes Condiciones, aunque su uso no es obligatorio.

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

#### Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, 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 utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial. No incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. No obstante lo anterior, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los productos en cualquiera de las tiendas UTERQÜE de España, solicitar la devolución a través de un mensajero/Courier, o enviar los productos a "Ecommerce Tordera Logística ( UTQ.COM); POLÍGONO INDITEX Crtra. Local tordera Palafolls KM 0.6 08490 Tordera, Barcelona, Spain, 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.

Salvo que realice la devolución de los bienes en una tienda UTERQÜE de España o a través de un mensajero/Courier organizado por nosotros, deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Recuerde que deberá entregar, junto con los productos, una copia impresa del ticket electrónico que habrá recibido junto a la Confirmación de Envío.

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

### **17.2 Derecho contractual de desistimiento**

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 17.1 anterior, le concedemos un plazo de 30 días contado desde la fecha de entrega de los productos para realizar devoluciones de los productos (salvo de los mencionados en la cláusula 17.3 siguiente, respecto de los que se excluye el derecho de desistimiento). La devolución de la tarjeta regalo se rige por las Condiciones de Uso de la Tarjeta Regalo.

En caso de que devuelva los productos dentro del plazo contractual del derecho de desistimiento, pero una vez transcurrido el plazo legal, se le reembolsará únicamente el precio pagado por tales productos. Usted se hará cargo de los costes directos de devolución del producto cuando no realice la devolución en una de las tiendas UTERQÜE de España o través de un mensajero/courier organizado por nosotros. Recuerde que deberá entregar, junto con los productos, una copia impresa del ticket electrónico que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío.

Usted podrá ejercitar su derecho de desistimiento con arreglo a lo establecido en la cláusula 17.1 anterior, si bien si nos comunica su intención de desistir del Contrato transcurrido el plazo legal de desistimiento, deberá en todo caso entregarnos los bienes dentro del plazo de 30 días contado desde la fecha de entrega de los productos.

### **17.3 Disposiciones comunes**

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

- Artículos personalizados.
- CDs/DVD de música sin su envoltorio original.
- Bienes precintados por razones de higiene que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- Productos cosméticos: deberán ser devueltos en el mismo envoltorio, en las mismas condiciones en las que se entregaron y sin que el producto (o ninguno de los productos en caso de adquirir un set/estuche) haya/n sido usado/s.

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

Podrá realizar las devoluciones en cualquier tienda UTERQÜE de España o a través de un mensajero/courier que enviaremos a su domicilio.

*1. Devoluciones en tienda UTERQÜE.*

Podrá devolvernos los productos en cualquiera de nuestras tiendas UTERQÜE en España que dispongan de la misma sección de la mercancía que desea devolver. En este caso, deberá acudir a cualquiera de dichas tiendas y entregar junto con el artículo el ticket electrónico que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío, que también se conserva en su cuenta de la página web y en la aplicación móvil de UTERQÜE. Usted puede presentar el ticket electrónico mostrándolo en forma digital a través de la pantalla de su dispositivo móvil o llevándolo impreso a la tienda.

*2. Devoluciones a través de mensajero/courier.*

Debe ponerse en contacto con nosotros a través de nuestra solicitud de devolución para que podamos organizar la recogida en su domicilio. Deberá entregar la mercancía en el mismo paquete que la recibió, siguiendo las instrucciones que encontrará en el apartado “DEVOLUCIONES” en esta página web. Si usted ha realizado una compra como invitado, podrá solicitar las devoluciones a través de mensajero/Courier, llamando al teléfono 900 456 001.

Ninguna de las dos opciones supondrá un coste adicional para usted.

En caso de que no desee devolver los productos a través de alguna de las opciones gratuitas disponibles, usted será responsable de los costes de devolución. Por favor, tenga en cuenta que si usted decide devolvernos los artículos a portes debidos estaremos autorizados a cargarle los gastos en que podamos incurrir. Las devoluciones de los pedidos realizados por medio de los dispositivos electrónicos disponibles en determinadas tiendas UTERQÜE de España y abonadas en caja de la propia tienda deberán realizarse en todo caso en las tiendas UTERQÜE de España.

Tras examinar el artículo le comunicaremos si tiene derecho al reembolso de las cantidades abonadas. El reembolso de los gastos de transporte únicamente se realizará cuando el derecho de desistimiento se ejercite dentro del plazo legal y se devuelvan todos los artículos que componen el pedido en cuestión. El reembolso se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de 14 días desde la fecha en que usted nos comunicó su intención de desistir. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero. El reembolso se efectuará siempre en el mismo medio de pago que usted utilizó para pagar la compra, salvo cuando para la devolución se presente un ticket regalo. En este último caso, el reembolso se realizará mediante una tarjeta abono de Uterqüe emitida por UTERQÜE ESPAÑA S.A. Usted asumirá el coste y riesgo de devolvernos los productos, tal y como se ha indicado anteriormente.

Si tienen alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro formulario de contacto o llamando al teléfono 900 456 001.

#### **17.4 Devoluciones en Canarias, Ceuta y Melilla**

Si desea cambiar o devolver un producto que hubiese sido entregado en Canarias, Ceuta o Melilla, podrá hacerlo acudiendo en persona a cualquier tienda UTERQÜE, con arreglo a lo mencionado en la presente cláusula. Si no fuera posible proceder así, deberá ponerse en contacto con nosotros en el número de teléfono 900 456 001 para convenir con nosotros o algún representante nuestro la recogida del producto por un mensajero o bien realizar la devolución a su propio coste.

#### **17.5 Devoluciones de productos defectuosos**

En los casos en que usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata por medio de nuestro formulario de contacto facilitando los datos del producto así como del daño que sufre, o bien llamando por teléfono al número 900 456 001 donde le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrá devolver en cualquiera de nuestras tiendas UTERQÜE en España, entregándolo a un mensajero que enviaremos a su domicilio o enviándolo a la dirección indicada anteriormente.

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

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el artículo y los costes en que usted hubiera incurrido para devolvérselo a nosotros. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, salvo cuando para la devolución se presente un ticket regalo. En este último caso, el reembolso se realizará mediante una tarjeta abono de Uterqüe emitida por UTERQÜE ESPAÑA S.A.

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

### **18. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en las presentes Condiciones, nuestra responsabilidad en relación con cualquier producto adquirido en nuestra página web estará limitada estrictamente al precio de compra de dicho producto.

No obstante, y salvo disposición legal en sentido contrario, no aceptaremos ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

- pérdidas de ingresos o ventas;
- pérdida de negocio;
- lucro cesante o pérdida de contratos;
- pérdida de ahorros previstos;

- pérdida de datos; y
- pérdida de tiempo de gestión o de horario de oficina.

Debido a la naturaleza abierta de esta página web y a la posibilidad de que se produzcan errores en el almacenaje y transmisión de información digital, no garantizamos la precisión y seguridad de la información transmitida u obtenida por medio de esta página web a no ser que se establezca expresamente lo contrario en la misma.

Todas las descripciones de productos, informaciones y materiales que figuran en esta página web se suministran "como cuerpo cierto " y sin garantías expresas o implícitas sobre los mismos salvo las establecidas legalmente. En este sentido, si usted contrata como consumidor y usuario, estamos obligados a entregarle artículos que sean conformes con el Contrato, respondiendo frente a usted de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto. Se entiende que los productos son conformes con el Contrato siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por nosotros y posean las cualidades que hayamos presentado en esta página web, (ii) sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundadamente esperables.

Los productos que vendemos, especialmente los productos de artesanía, a menudo pueden presentar las características de los materiales naturales que se utilizan en su fabricación. Estas características, tales como variación en las vetas, en la textura, en los nudos y en el color, no tendrán la consideración de defectos o taras. Al contrario, debería contarse con su presencia y apreciarlas. Únicamente seleccionamos los productos de la máxima calidad, pero las características naturales son inevitables y deben ser aceptadas como parte de la apariencia individual del producto.

## **19. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Usted reconoce y consiente que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte de la página web nos corresponden en todo momento a nosotros o a quienes nos otorgaron licencia para su uso. Usted podrá hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que se lo autorizamos expresamente nosotros o quienes nos otorgaron licencia para su uso. Esto no le impedirá utilizar esta página web en la medida necesaria para copiar la información sobre su pedido o datos de Contacto.

## **20. VIRUS, PIRATERÍA Y OTROS ATAQUES INFORMÁTICOS**

Usted no debe realizar un uso indebido de esta página web mediante la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. Usted no tratará de tener acceso no autorizado a esta página web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con nuestra página web. Usted se compromete a no atacar esta página web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque de denegación de servicio distribuido.

El incumplimiento de esta cláusula podría llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas por la normativa aplicable. Informaremos de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes y cooperaremos con ellas para descubrir la identidad del atacante. Asimismo, en caso de

incumplimiento de la presente cláusula, dejará inmediatamente de estar autorizado a usar esta página web.

No seremos responsables de cualquier daño o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar a su ordenador, equipo informático, datos o materiales como consecuencia del uso de esta página web o de la descarga de contenidos de la misma o a los que la misma redireccione.

## **21. LINKS DESDE NUESTRA PÁGINA WEB**

En el caso de que nuestra página web contenga links a otras páginas web y materiales de terceros, dichos links se facilitan únicamente a efectos informativos, sin que nosotros tengamos control alguno sobre el contenido de dichas páginas web o materiales. Por lo tanto, no aceptamos responsabilidad alguna por cualquier daño o pérdida derivados de su uso.

## **22. COMUNICACIONES POR ESCRITO**

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

## **23. NOTIFICACIONES**

Las notificaciones que usted nos envíe deberán enviarse preferiblemente a través de nuestro formulario de contacto. Con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 20 anterior y salvo que se estipule lo contrario, le podremos enviar comunicaciones bien al e-mail o bien a la dirección postal facilitada por usted a la hora de realizar un pedido.

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

## **24. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

El contrato es vinculante tanto para usted como para nosotros, así como para nuestros respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes.

Usted no podrá transmitir, ceder, gravar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, sin haber obtenido nuestro consentimiento previo por escrito.

Podemos transmitir, ceder, gravar, subcontratar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato. Para evitar cualquier duda, dichas transmisiones, cesiones, gravámenes u otras transferencias no afectarán los derechos que, en su caso, usted, como consumidor, tiene reconocidos por ley ni anularán, reducirán o limitarán de cualquier otra forma las garantías, tanto expresas como tácitas, que le hubiésemos podido otorgar.

## **25. 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:  
Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.

- Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque 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.

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.

## **26. RENUNCIA**

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

Ninguna renuncia por nuestra parte a un derecho o acción concreto supondrá una renuncia a otros derechos o acciones derivados del contrato o de las Condiciones.

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

## **27. NULIDAD PARCIAL**

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

## **28. ACUERDO COMPLETO**

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

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

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

## **29. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES**

Tenemos derecho de revisar y modificar los presentes Condiciones en cualquier momento.

Usted estará sujeto a las políticas y Condiciones vigentes en el momento en que use la presente página web o efectúe cada pedido, salvo que por ley o decisión de organismos gubernamentales debamos hacer cambios con carácter retroactivo en dichas políticas, Condiciones o Declaración de Privacidad, en cuyo caso, los posibles cambios afectarán también a los pedidos que usted hubiera hecho previamente.

## **30. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

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

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con dichos contratos será sometida a la jurisdicción no exclusiva de los juzgados y tribunales españoles. Si usted está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

### **31. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

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

Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios.

Puede solicitarlas llamando al teléfono 900 456 001 o a través de nuestro formulario de contacto.

Sus quejas y reclamaciones ante nuestro servicio de atención al cliente serán atendidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes. Asimismo, quedarán registradas con una clave identificativa que pondremos en su conocimiento y le permitirá hacer seguimiento de las mismas.

Si usted como consumidor considera que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirnos sus quejas a través de la dirección de correo electrónico [contact@uterque.com](mailto:contact@uterque.com) con el fin de solicitar una solución extrajudicial de controversias.

En este sentido, si la adquisición entre usted y nosotros se ha celebrado online a través de nuestro sitio web, de acuerdo con el Reglamento N° 524/2013 de la UE, le informamos que usted tiene derecho a solicitar con nosotros una resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo accesible a través de la dirección de Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **ANEXO**

En el siguiente enlace puede descargarse el Modelo de formulario de desistimiento: [formulario.pdf](#)

Última versión: 05 Febrero 2020