

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y DE COMPRA

10 de febrero de 2016

Bienvenido al sitio web www.mariona.es (en adelante “MARIONA.ES” o “el Web”). El acceso al Web y su uso, así como la formalización de un pedido y la posterior compra de los productos promocionados a través del Web presuponen la lectura, el conocimiento y la aceptación de estos Términos y Condiciones de Uso y Compra (en adelante las “Condiciones”).

Por ello, le rogamos que lea atentamente las “Condiciones” al igual que el resto de documentos contractuales vinculados, Aviso Legal, Política de Cookies y Política de Privacidad antes de usar el Web. Si no está de acuerdo con las Condiciones, no debe usar MARIONA.ES.

Si el Usuario tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro formulario de contacto.

Los productos publicitados a través del Web son comercializados y vendidos directamente por MARIONA BAULENAS, S.L., sociedad de nacionalidad española con domicilio en la Calle Benet Mateu, 48-50 bjs de la ciudad de Barcelona, provincia de Barcelona e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, en el tomo 32279, Folio 51, Hoja B 205293, inscripción 1, con número de NIF B-62165808.

El Usuario puede contactar con MARIONA BAULENAS, S.L. a través de nuestro servicio de Atención al Cliente al teléfono (+34) 93 204 82 09 de lunes a viernes de 10,00 a 13,30 h. y de 16,30 a 20,00 h. y los sábados de 10,00 a 14 h. GMT+1 o bien en cualquier momento por correo electrónico a info@mariona.es o mediante el formulario de contacto habilitado en la Web.

1.- Definiciones:

1.1. A efectos de los presentes términos y condiciones de uso se establecen las siguientes definiciones:

1.1.1. Web o MARIONA.ES: El conjunto de páginas web que configuran el sitio web publicado bajo el nombre de dominio mariona.es y sus subdominios.

1.1.2. Usuario: Persona física que ha proporcionado información personal a través de cualquier formulario del Web o que accede al Web.

1.1.3. MARIONA: MARIONA BAULENAS, S.L..

1.1.4. Área privada: Páginas del Web cuyo acceso está limitado a Usuarios. A través de esta Área el Usuario puede realizar pedidos y gestionar sus pedidos

2.- Ámbito de aplicación:

2.1. Mediante el presente documento se establecen los términos y condiciones que serán de aplicación a la realización de pedidos de los productos promocionados a través del Web, así como la gestión de los mismos mediante el apartado de “Mi cuenta” del Área Privada.

2.2. MARIONA ofrece los productos en venta en MARIONA.ES exclusivamente a consumidores finales, entendiendo como tales a personas físicas o personas jurídicas (sociedades) cuando su actuación mediante el uso del Web sea con fines distintos de los que les sean propios a sus actividades comerciales, empresariales o profesionales. Si el Usuario no es un consumidor final, le invitamos a abstenerse de realizar ningún pedido.

2.3. El ámbito territorial de las Condiciones se limita a los países y zonas especificados en la Guía de Compra, apartado Envíos.

3.- Marco contractual:

3.1. El marco contractual que define las obligaciones y derechos de las partes viene configurado por:

3.1.1. Los Términos y condiciones de uso y de Compra

3.1.2. El Aviso legal

3.1.3. La Política de Privacidad

3.1.4. La Política de Cookies

3.2. Todos estos documentos se encuentran publicados en el Web y en la Área Privada y deben ser aceptados expresamente por el Usuario en el momento de la creación de su cuenta de usuario.

3.3. Dichos documentos incorporan al final de los mismos la fecha de su última modificación. Cualquier modificación posterior de dichos documentos se reflejará por un cambio de dicha fecha que siempre mostrará la última versión actualizada. Si el Usuario continúa utilizando el Web tras una modificación de alguno de dichos documentos, MARIONA, entenderá que el Usuario acepta el marco contractual establecido por el redactado de esos nuevos documentos que pasarán a sustituir a los anteriores.

3.4. En caso de conflicto o contradicción entre dichos documentos se establece el siguiente orden de prelación:

1º. Términos y condiciones de uso

2º. Aviso legal

3º. Política de privacidad

4º. Política Cookies

3.5. El Usuario, al aceptar estos Términos y condiciones de uso y de Compra, garantiza que es mayor de edad y que tiene la capacidad suficiente para ello y, por tanto, para contratar realizar pedidos y adquirir los productos.

4.- Formalización del Contrato:

4.1. La promoción que MARIONA realiza a través del Web de los productos que comercializa tiene la consideración de invitación a comprar. En ningún momento, el Usuario debe entenderla como una oferta de venta. En consecuencia, no existirá ningún contrato entre el Usuario y MARIONA en relación con ningún producto hasta que el pedido efectuado por el Usuario haya sido expresamente aceptado por MARIONA.

4.2. Para realizar un pedido, el Usuario deberá seleccionar los productos, indicar donde quiere recibirlos y proceder al pago de los mismos y los gastos correspondientes. Una vez recibido por nosotros el pedido, el Usuario recibirá un correo electrónico acusando recibo del mismo (la "Confirmación de Pedido"). La recepción de dicho correo por el Usuario no comporta la aceptación por MARIONA del pedido, ya que el mismo constituye una oferta que el Usuario hace a MARIONA para comprar uno o más productos.

4.3. Todos los pedidos están sujetos a la aceptación expresa de MARIONA. Dicha aceptación será comunicada al Usuario a través de un correo electrónico en el que le confirmaremos que su pedido ha sido gestionado y los productos del mismo que le serán enviados (la "Confirmación de Envío"). Únicamente tras la recepción de la Confirmación de Envío quedará formalizado el contrato para la compra de un producto entre el Usuario y MARIONA (el "Contrato").

4.4. Serán objeto del Contrato únicamente aquellos productos relacionados en la Confirmación de Envío. MARIONA no estará obligada a suministrar al Usuario ningún otro producto que pudiera haber sido objeto del pedido remitido por el Usuario y que no conste en la Confirmación de Envío.

4.5. En el supuesto de que la oferta del Usuario no fuese aceptada total o parcialmente por MARIONA, MARIONA reintegrará al Usuario la totalidad del importe abonado o la parte correspondiente a los productos respecto de los cuales no haya aceptado el pedido. En ambos casos la devolución del importe se realizará mediante la misma forma de pago utilizada por el Usuario.

5.- Objeto del Contrato: los Productos

5.1. MARIONA.ES promociona a través de MARIONA.ES productos que el Usuario puede encontrar en las tiendas de MARIONA. Todos los productos son 100% auténticos.

5.2. MARIONA se reserva el derecho a decidir, en cada momento, los productos que publica a través de MARIONA.ES. En particular, MARIONA, podrá en cualquier momento añadir o eliminar productos del Web.

5.3. Las características esenciales de los productos son presentadas en MARIONA.ES dentro de cada ficha del producto en base a la información facilitada por el fabricante. A pesar del escrupuloso cuidado puesto por MARIONA en su reproducción fidedigna, las imágenes y los colores de los productos promocionados a través de MARIONA.ES podrían, sin embargo, no reflejar fielmente la realidad, debido a las características específicas del navegador de Internet y de la pantalla utilizada por el Usuario o a la naturaleza de los propios productos, especialmente, cuando en ellos se empleen materiales naturales o artesanales.

5.4. Todos los pedidos de productos están sujetos a la disponibilidad de los mismos y MARIONA vela porque en MARIONA.ES sólo se muestren los artículos que están en stock. A pesar de ello, si tras recibir un pedido MARIONA tiene dificultades en cuanto al suministro de los productos pedidos o si no quedan artículos en stock, MARIONA se reserva el derecho de informar al Usuario sobre el error y la posibilidad de sustituir los productos por otros de calidad y valor igual o superior. Si el Usuario no desea hacer un pedido de esos productos sustitutivos, MARIONA le reembolsará cualquier cantidad que pudiera haber abonado previamente. Dicho reembolso se realizará mediante la misma forma de pago utilizada por el Usuario.

6.- Precio

6.1. El precio de los productos será el que se estipule en cada momento en MARIONA.ES, salvo en caso de error manifiesto. A pesar de que MARIONA intenta asegurarse de que todos los precios que figuran en el Web son correctos, pueden existir errores. Si durante la gestión de un pedido se detectara un error en el precio de alguno de los productos que el Usuario ha ofertado, MARIONA procederá a informarle inmediatamente dándole la opción de reconfirmar

su pedido al precio correcto o bien anularlo. Si MARIONA no logra contactar con el Usuario, anulará el pedido y reembolsará al Usuario íntegramente las cantidades que hubiesen sido abonadas mediante la misma forma de pago utilizada por el Usuario.

6.2. MARIONA no estará obligada a suministrar al Usuario ningún producto al precio inferior incorrecto (incluso aunque le haya enviado la Confirmación de Envío) si el error en el precio es obvio e inequívoco y hubiera podido ser reconocido de forma razonable por el usuario como precio incorrecto.

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

6.4. Los precios de los productos están en euros (€) e incluyen el IVA correspondiente y legalmente vigente en cada momento, pero excluyen los gastos de envío que sean de aplicación y que se detallan en la Guía de Compra, apartado Envíos. Dichos gastos se añadirán al precio de los productos.

6.5. Sin embargo, respecto a los pedidos con destino a Canarias, Ceuta, Melilla o a un país que se halle fuera de la Unión Europea, el precio de los productos no incluirá el IVA, ni los gastos de envío que sean de aplicación detallados en la Guía de Compra, apartado Envíos, y que se añadirán al importe total debido. Además, en estos casos, la aduana de cada país y la empresa de transportes, a la llegada del pedido, cobrará al Usuario los impuestos, aranceles y/o otros gastos de tramitación aduanera que puedan corresponder en cada territorio. MARIONA no se hace cargo de ninguno de dichos gastos e impuestos que son responsabilidad exclusiva del comprador.

6.6. Una vez que el Usuario 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.

6.7. Durante el proceso de compra y antes de realizar el pago, podrá modificar los datos de su pedido. Para más información consulte la Guía de Compra. Además, el Usuario dispone de un detalle de todos los pedidos realizados en el apartado Mi Cuenta – Mis Pedidos.

6.8. Las tarifas de los gastos de envío pueden variar dependiendo de las promociones que MARIONA quiera aplicar en un determinado momento o de los cambios en las tarifas dadas por las empresas de transporte.

7.- Pago

7.1. El Usuario podrá utilizar los siguientes medios de pago: Transferencia bancaria, Visa, Visa Electrón, Mastercard, American Express y Paypal.

7.2. Si el Usuario opta por una transferencia bancaria, debe incluir como referencia de la misma el número de pedido y su nombre y apellidos. La transferencia debe ordenarse a favor de MARIONA BAULENAS, S.L., debiendo el Usuario correr con todos los gastos o comisiones que su entidad bancaria le cobre de tal forma que el importe a recibir por MARIONA BAULENA, S.L. sea íntegro y coincidente con el valor total del pedido más gastos de envío si existen.

7.3. Si el Usuario opta por efectuar el pago mediante tarjeta de crédito, los datos bancarios y de la tarjeta de crédito serán transmitidos mediante un protocolo seguro y cifrado a los

proveedores de servicios de pago, sin que MARIONA pueda en ningún caso tener acceso a ellos y, por tanto, tampoco puedan almacenarlos.

7.4. Al hacer clic en "Pago Seguro con tarjeta TPV Virtual" el Usuario está confirmando que la tarjeta de crédito es suya.

7.5. Los pagos realizados mediante tarjetas de crédito estarán sujetos a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas. Si dicha entidad no autorizase el pago, el pedido será cancelado.

7.6. A partir de determinados importes de compra y para garantizar la seguridad del Usuario, para el pago con tarjeta de crédito sólo se aceptarán transacciones CES (Comercio Electrónico Seguro). Tras verificar que la tarjeta está adherida al sistema CES, el sistema contactará con el Banco que la ha emitido para que el Usuario autorice la compra. Cuando el banco haya confirmado la autenticidad, se efectuará el cargo en la tarjeta. En caso contrario el pedido será cancelado.

7.7. La factura correspondiente a la compra además de incluirse en el paquete de envío estará disponible y se podrá visualizar en MARIONA.ES en el apartado Mi cuenta – Mis Pedidos.

8.- Envío y entrega de los productos

8.1. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 5 anterior respecto de los productos y salvo que se produzcan circunstancias extraordinarias, MARIONA enviará los producto/s relacionados en cada Confirmación de Envío en el plazo de días estimado e indicado en la Guía de Compra, apartado Envíos y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días a contar desde la fecha de la Confirmación de Pedido

8.2. No obstante, podrían producirse retrasos por razones tales como el acaecimiento de circunstancias imprevistas, razones logísticas o de fuerza mayor. MARIONA no se hace responsable de retrasos por las causas antes citadas, ni por posibles retrasos que se puedan generar en las aduanas de cada país.

8.3. No obstante lo anterior, desde que MARIONA tenga conocimiento de la existencia de un retraso en la entrega de los productos, procederá a informar al Usuario.

8.4. En el caso de retrasos en la entrega de los pedidos imputables a MARIONA, el Usuario podrá anular su pedido de acuerdo con el procedimiento descrito en el apartado "Devoluciones", como si de un pedido defectuoso se tratase, esto es, sin asumir los costes de envío y de devolución, en caso de existir. No se considerarán retrasos en la entrega aquellos casos en los que el pedido haya sido puesto a disposición del Usuario por parte de la compañía de transportes dentro del plazo acordado y no haya podido ser entregado por causas imputables a él.

8.5. MARIONA se compromete a entregar los productos en perfecto estado en la dirección que el Usuario señale en el formulario de pedido. Con el fin de optimizar las entregas, MARIONA recomienda que se indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro del horario laboral habitual, así como un teléfono de contacto (preferentemente un móvil) para facilitar la entrega por el transportista ante cualquier incidencia. No se efectúan entregas en sábados o domingos, ni en festivos nacionales, autonómicos o locales, ni en apartados postales.

8.6. MARIONA no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de envío introducida por el Usuario en el formulario de pedido no se ajuste a la realidad, haya sido omitida o cambiada durante el tránsito del mismo.

8.7. 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 que el Usuario o un tercero indicado por el Usuario adquiera la posesión material de los productos. Este momento es coincidente con el momento en el que la empresa de transportes pone el producto a disposición del Usuario o el tercero autorizado por el Usuario y que queda registrado a través del sistema de control utilizado por la compañía de transportes.

8.8. En el momento de la entrega, el Usuario deberá comprobar el buen estado del paquete ante la empresa de transportes que realice la entrega del producto solicitado, haciendo constar en el albarán de entrega, si es el caso, cualquier anomalía que pudiese detectar en el embalaje (rotura, humedad, embalaje abierto o con la cinta adhesiva despegada, etc.) al objeto de que MARIONA pueda cursar la pertinente reclamación a la empresa de transportes caso de que el producto, una vez abierto el paquete, presente cualquier anomalía. Alternativamente, puede optar por rechazar dicha entrega y comunicar, en el mismo día, dicha circunstancia a MARIONA mediante el formulario de contacto.

8.9. MARIONA no se hace responsable de desperfectos o incidencias que puedan presentar los productos como consecuencia de desperfectos o incidencias en el embalaje que los contenían si éstos últimos no se han hecho constar por el Usuario en el momento de firmar el albarán de entrega al transportista.

8.10. A partir del momento de la entrega del producto al Usuario el riesgo de pérdida o deterioro del mismo será a cargo del Usuario.

8.11. MARIONA le enviará un e-mail informando de la salida del pedido del almacén. En dicho e-mail también se proporcionará el número de envío junto con un enlace a la página web de la empresa de transportes encargada de la entrega para que el Usuario pueda efectuar seguimiento de dicho envío o, en caso de que surja cualquier incidencia, éste pueda contactar con el transportista para resolverla.

8.12. Si en el momento de la entrega el Usuario se encontrase ausente, el transportista dejará un comprobante indicando como proceder para concertar una nueva entrega o, alternativamente, donde podrá ir a recogerla.

8.13. Si pasados 7 días hábiles desde la salida a reparto del pedido no se hubiera concertado la entrega, el Usuario deberá ponerse en contacto con MARIONA a través del formulario de contacto indicando dicha circunstancia.

8.14. En caso de que no proceda así, pasados 7 días hábiles desde la salida a reparto del pedido o tras 2 intentos de entrega fallidos y siempre que el pedido no haya sido entregado por causa imputable a MARIONA, MARIONA entenderá que el Usuario desea desistir del Contrato y lo considerará resuelto. Como consecuencia de la resolución del Contrato, el paquete con el pedido será devuelto a los almacenes de MARIONA, debiendo el Usuario hacerse cargo de los gastos de envío y de retorno a origen de la mercancía, así como de los posibles gastos de gestión asociados. En consecuencia, MARIONA devolverá al USUARIO las cantidades abonadas, tras haber deducido los gastos anteriormente indicados mediante la misma forma de pago utilizada para realizar el pedido.

8.15. Si no se ha podido realizar la entrega por extravío del paquete, MARIONA se pondrá en contacto con el Usuario para decidir si cancela el pedido y le abona el importe satisfecho (coste de los productos y gastos de envío), o si vuelve a enviar un nuevo pedido, sin coste adicional.

9.- Política de cambios y devoluciones

A.- Derecho de desistimiento:

9.1. El Usuario tiene el derecho a desistir del Contrato lo cual comportará dejar sin efecto el mismo, sin necesidad de justificar y sin penalización de ninguna clase dentro del plazo indicado a continuación.

9.2. MARIONA amplía el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios que es de catorce (14) días, concediendo un plazo de veinte (20) días naturales. Dicho plazo empieza a contar a partir del día en que el Usuario o el tercero designado por él, adquiera la posesión material de los productos de un pedido, es decir, la entrega de los mismos. En el supuesto de que los productos se remitiesen al Usuario en varios pedidos, el mencionado plazo empezará a contar a partir de la entrega del último producto.

9.3. Para ejercer el derecho de desistimiento el Usuario deberá manifestar su decisión de desistir del contrato y, por tanto, su voluntad de devolver el/los producto/s. Dicha declaración la podrá realizarla a través de los siguientes canales:

9.3.1. El apartado "Mis Pedidos" del Área Privada "Mi Cuenta". Una vez allí, el Usuario deberá seleccionar el pedido que contiene el/ los artículo/s a devolver y solicitar la devolución, o.

9.3.2. Poniéndose en contacto con MARIONA a través del servicio de Atención al Cliente al teléfono (+34) 93 204 82 09 de lunes a viernes de 10,00 a 13,30 h. y de 16,30 a 20,00 h. y los sábados de 10,00 a 14 h. GMT+1, o

9.3.3. Enviando un e-mail a info@mariona.es adjuntando el modelo de desistimiento al cual puede acceder clicando aquí e indicando en el asunto DEVOLUCIÓN.

B.- Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento

9.4. Durante el plazo indicado anteriormente el Usuario podrá devolver todos o cualquiera de los productos de un pedido a MARIONA y MARIONA deberá reintegrarle las cantidades abonadas, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se comuniquen a MARIONA su decisión de desistir del Contrato.

9.5. Las cantidades objeto de reembolso se reintegrarán utilizando la misma forma de pago empleada por el Usuario en el momento de tramitar el pedido al cual pertenecen los productos objeto de devolución.

9.6. No obstante lo anterior, MARIONA 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.

9.7. El Usuario deberá devolver los productos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que comuniquen a MARIONA su decisión de desistimiento del Contrato:

9.7.1. En cualquiera de las tiendas de MARIONA presentando la factura remitida junto con los productos, o

9.7.2. A través del transportista que le indique MARIONA o

9.7.3. Mediante la contratación de un transportista seleccionado por el Usuario

9.8. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes mediante transportista y le entrega el/los producto/s antes de que haya concluido dicho plazo, independientemente de que MARIONA lo/s haya recibido.

9.9. Salvo que el USUARIO realice la devolución en las tiendas MARIONA o si se trata de mercancía defectuosa o errónea, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos. En la Guía de Compra, apartado Devoluciones se detallan los costes de recogida de la devolución en función de la zona/país de recogida de la misma.

9.10. Solo el Usuario será 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.

C.- Gestión de la devolución

9.11. Tras la recepción de la solicitud, MARIONA remitirá un email al Usuario confirmándole dicha recepción y recordándole las instrucciones a seguir para efectuar la devolución. Opcionalmente para el caso de que la devolución se realice a través de las empresas de transporte contratadas por MARIONA además de dichas instrucciones el Usuario, también, podría recibir como archivos adjuntos al indicado e-mail:

9.11.1. Una etiqueta de recogida de la empresa de transporte que deberá ser impresa por el Usuario y pegada de modo visible sobre el paquete, para proceder a su recogida por el transportista.

9.11.2. Una factura proforma (por motivos aduaneros y en caso de que la devolución se efectúe desde Canarias, Ceuta, Melilla o un país no perteneciente a la UE) que deberá ser impresa por el Usuario y entregada en mano al transportista junto con el paquete a devolver.

9.12. Una vez recibido el e-mail con dichas instrucciones, los artículos deben ser entregados al transportista en un plazo máximo de 7 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del mencionado e-mail. MARIONA se reserva el derecho de desestimar las devoluciones que no sean entregadas al transportista dentro del plazo indicado o no reciba los productos en el plazo de catorce (14) días naturales a contar a partir de la recepción del e-mail confirmando su petición de devolución, cuando el Usuario haya optado por la entrega en una tienda de MARIONA, salvo que la demora en la devolución sea imputable a MARIONA.

9.13. Las devoluciones de los productos que no se hagan en las tiendas de MARIONA deben ser efectuadas por el Usuario a través de nuestras empresas de transportes. A pesar de lo anterior, el Usuario puede optar por organizar una devolución a través de otros medios distintos a nuestros transportistas y/o con un procedimiento distinto al indicado. En dicho caso:

9.13.1. Deberá remitir el/los producto/s a devolver a la siguiente dirección:

MARIONA BAULENAS, S.L.

Benet Mateu, 48-50

08034-Barcelona (España)

9.13.2. El Usuario deberá abonar directamente al transportista seleccionado los costes de transporte de dicha devolución, así como cualquier otro gasto, arancel o impuesto en que pueda incurrir como consecuencia del citado transporte y paso o demora por alguna Aduana.

9.13.3. El Usuario asume y se responsabiliza de cualquier riesgo, demora, siniestro, desperfecto o pérdida, que puedan sufrir los productos devueltos hasta la entrega de los mismos a MARIONA.

9.14. Tras haber recibido los productos MARIONA procederá a su examen y a confirmar al Usuario su derecho a reembolso de las cantidades abonadas. Se procederá al reintegro de las cantidades abonadas por el Usuario cuando los productos que se devuelvan estén en las mismas condiciones en que se recibieron. No se efectuará ningún reembolso si los artículos que se desean devolver:

9.14.1. Han sido usados más allá de la mera apertura de los mismos y la verificación de las características y la calidad de los mismos.

9.14.2. No estén en perfecto estado y en las mismas condiciones en las que fueron entregados. Ello comporta que los productos no hayan sido utilizados, alterados o lavados y que posean todas sus etiquetas adheridas como lo estaban en origen y con su embalaje original.

9.14.3. No son devueltos usando la misma caja protectora de cartón en que ha sido recibidos para proteger el producto, o en su defecto, en una caja protectora similar con el fin de que el producto llegue a nuestro almacén con las máximas garantías de conservación posibles.

9.14.4. No son devueltos en un único paquete/envío todos los productos de un mismo pedido.

9.15. De acuerdo con lo indicado anteriormente, MARIONA abonará al Usuario la cantidad pagada por éste, habiendo deducido los gastos del transporte de recogida de la devolución

9.16. La devolución al Usuario de los importes que le correspondan, según lo establecido anteriormente en este apartado, se efectuará en un plazo máximo de catorce (14) días. MARIONA remitirá al Usuario un e-mail informando de la realización del abono.

9.17. El Usuario deberá tener en cuenta que el abono en la tarjeta de crédito depende siempre de su Entidad Financiera.

D.- Productos excluidos del derecho de desistimiento

9.18. Dada la naturaleza de determinados artículos, el Usuario no tendrá derecho a desistir del contrato cuyo objeto sea el suministro de alguno de los productos siguientes:

9.18.1. Artículos personalizados.

9.18.2. Artículos de baño o lencería.

E.- Cambios

9.19. El Usuario podrá efectuar un cambio de un artículo por otro en un plazo máximo de 20 días naturales desde la fecha de entrega. Para ello podrá

9.19.1. Proceder a la devolución del producto que posee y efectuar un nuevo pedido, o

9.19.2. Dirigirse a cualquiera de las tiendas de MARIONA presentando la factura que habrá recibido junto con el envío.

9.20. Será de aplicación a los cambios lo establecido en los párrafos anteriores para las devoluciones de productos

F.- Devolución de productos defectuosos

9.21. En los casos en que el Usuario considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el Contrato, deberá ponerse en contacto con MARIONA de forma inmediata por medio de nuestro formulario de contacto facilitando los datos del producto y del pedido, así como el motivo de la disconformidad indicando el daño, tara, etc. y si desea la sustitución del producto o el reembolso de las cantidades abonadas.

9.22. A partir de la recepción del citado formulario por MARIONA, es posible que contactemos directamente con el Usuario para recabar información adicional o que directamente le remitamos un e-mail donde le indicaremos la forma de proceder.

9.23. La devolución del producto defectuoso se gestionará del mismo modo que las devoluciones como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.

9.24. Tras la recepción del producto, MARIONA procederá a verificar el estado del producto. A continuación, MARIONA le comunicará por e-mail dentro de un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución del producto según lo solicitado por el Usuario. Tanto el reembolso, como la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los catorce (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.

9.25. 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. Los costes de devolución serán asumidos por MARIONA. El reintegro de las cantidades abonadas se efectuará utilizando la misma forma de pago que usó el Usuario para tramitar el pedido.

9.26. En el supuesto de que se opte por la sustitución, MARIONA asumirá tanto los gastos de devolución del producto defectuoso, como los de envío de nuevo del producto.

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

10.- Atención al Cliente y Reclamaciones

10.1. Para cualquier aclaración, incidencia, comentario o sugerencia o reclamación, el Usuario puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de MARIONA, bien llamando telefónicamente al (+34) 93 204 82 09 de lunes a viernes de 10,00 a 13,30 h y de 16,30 a 20 h. y los sábados de 10,00 a 14,00 h. GTM+1, bien por correo electrónico a info@mariona.es, bien a través del formulario de contacto existente en MARIONA.ES.

10.2. En el supuesto de que lo que comunique a MARIONA sea una reclamación, a continuación de la recepción de la misma MARIONA le remitirá mediante correo electrónico el código identificador de la reclamación, así como un justificante de la misma.

10.3. MARIONA deberá resolver la reclamación en el plazo de un mes a contar a partir de la remisión del justificante de la reclamación.

11.- Delimitación responsabilidad

11.1. Salvo que expresamente se disponga lo contrario en las Condiciones o por imperativo legal no se admitiese la limitación de responsabilidad, la responsabilidad de MARIONA por daños y perjuicios al Usuario en relación con cualquier producto adquirido en MARIONA.ES estará limitada estrictamente al precio pagado por dicho producto.

11.2. En la medida en que legalmente se permita, y salvo que en las Condiciones se disponga lo contrario, MARIONA no asumirá ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

11.2.1. pérdidas de ingresos o ventas.

11.2.2. pérdida de negocio.

11.2.3. lucro cesante o pérdida de contratos.

11.2.4. pérdida de ahorros previstos.

11.2.5. pérdida de datos.

11.2.6. pérdida de tiempo de gestión o de horario de oficina.

11.3. Todas las descripciones de productos, informaciones y materiales que figuran en el Web se suministran "como cuerpo cierto" y sin garantías expresas o implícitas sobre los mismos salvo las establecidas legalmente. En este sentido, dado que MARIONA sólo admite aceptar pedidos de Usuarios que ostenten la condición de consumidor y usuario, MARIONA está obligada a entregarle artículos que sean conformes con el Contrato, respondiendo frente al Usuario 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

11.3.1. se ajusten a la descripción realizada por MARIONA y posean las cualidades que se hayan presentado en el Web,

11.3.2. sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y

11.3.3. presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundadamente esperables.

11.4. Los productos que MARIONA comercializa, 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, debe contarse con su presencia y apreciarlas. MARIONA únicamente selecciona productos de máxima calidad, pero las características naturales son inevitables y deben ser aceptadas como parte de la apariencia individual del producto.

11.5. Con el alcance que permita la ley, MARIONA excluye todas las garantías, salvo aquéllas que no puedan ser legítimamente excluidas frente a los consumidores y usuarios.

11.6. Lo dispuesto en la presente cláusula no afectará a sus derechos como consumidor y usuario, ni a su derecho a desistir del Contrato.

12.- Obligaciones del Usuario

12.1. Mediante la aceptación de las Condiciones y el uso del Web, así como la tramitación de un pedido el Usuario se compromete a:

12.1.1. Hacer uso del Web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos.

12.1.2. No realizar ningún pedido fraudulento o falso. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole MARIONA.ES estará autorizada a anularlo e informar a las autoridades pertinentes.

13.- Duración del Contrato

13.1. La duración de cada uno de los Contratos que se formalicen entre el Usuario y MARIONA se establecerá a partir de la fecha de aceptación del pedido, hasta la entrega a plena satisfacción del Usuario, es decir, una vez transcurridos los plazos establecidos en la Política de devoluciones.

13.2. La vigencia de las Condiciones coincide con el tiempo de su exposición, hasta el momento en que sean modificadas de forma total o parcial por MARIONA como consecuencia de un cambio legislativo, jurisprudencial o de la práctica empresarial.

14.- Resolución o Extinción del Contrato

14.1. El Contrato y las Condiciones quedarán resueltos:

14.1.1. Por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de los Pactos del Contrato o de las Condiciones por una de las Partes.

14.1.2. En el caso de un Contrato, por el cumplimiento por las Partes de sus obligaciones.

14.1.3. Por extinción de la personalidad jurídica de MARIONA BAULENAS, S.L..

14.1.4. Si el Usuario cierre su cuenta de usuario.

14.1.5. Si MARIONA cesa en la comercialización de los productos a través de MARIONA.ES.

14.2. En el supuesto de que la causa de resolución sea el cierre de la cuenta de usuario o la extinción de la personalidad jurídica de MARIONA o el cese de sus actividades a través del Web, las Partes se comprometen a gestionar el pedido hasta su completa ejecución.

15.- Fuerza Mayor

15.1. Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento o cumplimiento defectuoso o tardío de sus obligaciones en virtud de estas Condiciones si dicho incumplimiento o cumplimiento defectuoso o tardío tiene su origen en sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables, tales como los supuestos de fuerza mayor o caso fortuito como los desastres naturales, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, el corte de suministro eléctrico o del servicio de comunicaciones electrónicas, o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.

16.- Notificaciones

16.1. Cuando la normativa aplicable exija que parte de la información o comunicaciones que MARIONA le envíe sean por escrito, mediante el uso del Web, el USUARIO acepta que la mayor parte de dichas comunicaciones con MARIONA sean electrónicas, vía correo electrónico, vía avisos publicados en el Web. A efectos contractuales, el Usuario consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato o notificación, información y demás comunicaciones que MARIONA le envíe de forma electrónica cumplen con los

requisitos legales de ser por escrito. Esta condición no afectará a sus derechos reconocidos por ley.

16.2. Las notificaciones que el Usuario nos envíe deberán enviarse preferiblemente a través de nuestro formulario de contacto. Con arreglo a lo dispuesto en el primer párrafo de la presente cláusula 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.

16.3. Se entenderá que las notificaciones han sido recibidas y han sido correctamente hechas en el mismo instante en que se cuelgan en el Web, 24 horas después de haberse enviado un correo electrónico, o tres días después de la fecha de franqueo de cualquier carta.

16.4. 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 y que no ha sido devuelto por el webmaster.

17.- Cesión de derechos y obligaciones

17.1. El Contrato es vinculante tanto para MARIONA, como para el Usuario, así como para sus respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes.

17.2. El Usuario no podrá transmitir, ceder, gravar o de cualquier otro modo transferir un Contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo o de las Condiciones, sin haber obtenido nuestro consentimiento previo por escrito.

17.3. MARIONA podrá 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, 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.

18.- Renuncia

18.1. La falta de requerimiento por MARIONA del cumplimiento estricto por parte del Usuario de alguna de las obligaciones asumidas por el Usuario en virtud de un Contrato o de las presentes Condiciones o la falta de ejercicio por MARIONA 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 al Usuario de cumplir con tales obligaciones.

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

18.3. Para que cualquier renuncia de MARIONA a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados del Contrato surta efecto, deberá ser designada como tal renuncia y deberá ser formalizada y comunicada al Usuario por escrito.

19.- Nulidad Parcial

19.1. 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.

20.- Acuerdo Íntegro

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

20.2. El Usuario y MARIONA se reconocen mutuamente 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.

20.3. Ni el Usuario, ni MARIONA dispondrá 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 Condiciones.

21.- Legislación y Jurisdicción

21.1. Las Condiciones se rigen por la legislación española.

21.2. Los Usuarios y MARIONA.ES, con expresa renuncia de su fuero en la medida en que la legislación vigente así se lo permita, someten todas las interpretaciones o conflictos que pudieran surgir derivados de estas Condiciones a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

22.- Idioma

22.1. Estos Términos y condiciones de uso se hallan redactados en inglés y español. La versión española es la auténtica.

23.- Registro del contenido de los Términos y condiciones de uso

23.1. MARIONA.ES llevará un registro de todas las versiones de los Términos y condiciones de uso.

24.- Nota informativa en cumplimiento del ART. 14.1 REGLAMENTO (UE) Nº 524/2013

24.1. De acuerdo con el artículo 14.1 del Reglamento (UE) Nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE MARIONA le informa que la Comisión ha desarrollado y gestiona una plataforma de resolución de litigios en línea a la cual pueden acceder a través de este enlace <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ultima modificacificación: 10 de febrero de 2016.