
Política de Compras, Cancelaciones y Devoluciones

Adaptación a la normativa de Protección de Datos: Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, y Reglamento Europeo de Protección de Datos

I.- NORMATIVA DE APLICACIÓN

Ámbito de aplicación

Los usuarios o clientes que, a través del comercio electrónico o tienda virtual de esta página web www.fundacionirenevilla.org, realicen un pedido de **productos solidarios** que en la misma se ofrecen, celebrarán un **contrato de compraventa**, entre la Fundación Irene Villa y el usuario (cliente o consumidor), que se regirá por las condiciones y circunstancias establecidos en la presente “Política de Compras, Cancelaciones y Devoluciones”.

Por este motivo, le indicamos que lea atentamente el presente documento, junto con la Política de Privacidad y Política de Cookies, así como la Declaración de Accesibilidad y Política de Envíos, antes de usar esta página web. Al hacer uso de la página web y en concreto, al realizar un pedido a través de la tienda online de la misma, el usuario (consumidor-cliente) queda vinculado por lo establecido en el presente documento, así como la normativa vigente que resulte de aplicación. En caso de no estar conforme el usuario, no debe usar esta página web o, en su caso, la tienda online de la misma.

En caso de tener alguna duda o consulta relacionada con este documento puede dirigirse a nosotros, a través de los canales y datos de contacto que a continuación se indican.

Datos de contacto

La venta de artículos, generalmente denominados “productos solidarios”, a través de esta página web es realizada por la FUNDACIÓN IRENE VILLA, con CIF G87209557, con domicilio en la calle Segura, nº 34 28670 de Madrid, inscrita en el Registro de Fundaciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, bajo el número 28-1774, y con correo electrónico tienda@fundacionirenevilla.org o legal@fundacionirenevilla.org.

Normativa de aplicación

Definición de la actividad: se ofrece en el comercio electrónico o tienda online de la página web www.fundacionirenevilla.org la venta de productos, generalmente denominados “productos solidarios”, cuya gestión se lleva a efecto a través de la citada página web.

De manera general, es de aplicación el ordenamiento jurídico español, por estar domiciliada esta página web en España. Así mismo, se recoge, a modo de ejemplo, las siguientes disposiciones normativas:

- Ley de Servicios de Sociedad de la Información y Comercio Electrónico
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

- Reglamento Europeo de Protección de Datos de carácter personal.
- Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

2.- CONTRATO DE COMPRAVENTA Y REALIZACIÓN DE PEDIDO

¿Cómo se hace un pedido?

El usuario de la página web que desee hacer un pedido, puede navegar por la tienda de la página web y llenar el carrito de la compra sin necesidad de estar registrado. Para la gestión del pedido, posterior envío y emisión de la factura, se precisa que el cliente facilite los datos de carácter personal que se solicitan y que son obligatorios para poder gestionar y tramitar la compra, así como el envío al destino indicado. Este proceso de compra recoge los datos cuando se realiza la compra.

Puede navegar por todos los artículos y secciones de la tienda de la página web, en cada uno de ellos encontrará tanto la descripción, como los datos de información necesarios (tal y como se recoge en apartados posteriores). Si no encuentra lo que busca, o le surgen dudas, puede ponerse en contacto con nosotros para que podamos ayudarle a encontrar el producto o resolver la duda.

Una vez que tenga seleccionado el producto solidario que desee adquirir, sólo tiene que añadirlo a la cesta o carrito, y si quiere continuar comprando productos solidarios puede hacerlo a través botón “volver a comprar”.

Una vez que ha seleccionado los artículos que desea comprar y facilitados los datos necesarios para su envío y facturación, se genera una orden de compra, y recibirá a la dirección de correo electrónico que haya indicado, la confirmación de su pedido.

Es recomendable que revise el correo de confirmación del pedido y compruebe que todos los datos son correctos. En caso de que observe que hay algún dato erróneo puede dirigirse a nosotros para solucionarlo.

Al terminar el proceso de compra y pagar, el usuario emite una declaración de voluntad vinculante por la que acepta la conclusión del pedido, obligándose al pago del mismo, así como al envío al destino que se indique. El usuario recibirá el acuse de recibo de su pedido.

Precio

Los precios que se indican incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) aplicable en el porcentaje que se determine legalmente.

Y salvo que se indique lo contrario (como por ejemplo en campañas promocionales o similares), los precios NO incluyen los gastos de envío.

Métodos de pago

La forma de pago de las compras se seleccionará durante el proceso de compra, y el pago, según la forma elegida, se realizará a la finalización del proceso de compra y será condición indispensable para la formalización del mismo.

Las formas de pago admitidas son las siguientes:

1.- Compras con tarjetas de crédito o débito: el usuario deberá proporcionar el nombre del titular de la tarjeta, el número, la fecha de caducidad y el CVV. Toda la información y los datos referidos, será tramitada a través del TPV de la entidad bancaria.

2.- Bizum: el usuario podrá optar por hacer el pago de la compra por Bizum, al código asignado a la FUNDACIÓN IRENE VILLA, que es el 04521.

3.- PLAZOS DE ENVÍO Y ENTREGA

Entrega de los pedidos:

Todos los productos solidarios ofertados a través de la página web www.fundacionirenevilla.org están disponibles (salvo roturas de stock o casos excepcionales), lo que nos permite tramitar los pedidos para que sean entregados en un plazo de entre 1 y 3/4 días laborables, a contar desde el día siguiente a la realización del pedido, mediante la empresa de transportes GLS-Spain.

Como los envíos se tramitan en días laborables, los pedidos recibidos en viernes o en festivos, serán tramitados y en consecuencia enviados, el primer día laborable siguiente. Los posibles retrasos motivados por cualquier causa serán siempre comunicados al usuario - comprador, con indicación del nuevo plazo de entrega estimado.

En aquellos supuestos en que, intentada la entrega del pedido, no hubiera nadie en la dirección facilitada por el usuario-comprador, se procederá conforme la empresa de transportes GLS-Spain tiene previsto para estas situaciones (ver documento "Política de Envíos GLS"), a los fines de concertar una nueva entrega del pedido.

Si intentada la nueva entrega, y posteriores actuaciones encaminadas a la real y efectiva entrega del pedido, el mismo, finalmente no pudiera ser entregado en la dirección indicada, y tuviera que ser devuelto por la empresa de transportes debido a la imposibilidad de contactar con el cliente, sería el cliente el responsable de costear el nuevo envío.

En aquellos supuestos en que se haya producido un error en el pedido, bien en la consignación de la dirección de entrega, bien una equivocación en los artículos recibidos, le invitamos a que se ponga en contacto con nosotros en la dirección de correo electrónico tienda@fundacionirenevilla.org, y le informaremos de la mejor manera de solucionar el error.

Gastos de envío:

Península: Servicio de entrega 24/72 horas: 4,30 + IVA (21%)

Baleares y Canarias: consultar previamente (tienda@fundacionirenevilla.org)

Incidencias:

El riesgo de pérdida o deterioro de la mercancía se transmitirá al consumidor cuando él o un tercero por él indicado, distinto del transportista de GLS-Spain, haya adquirido su posesión material.

No obstante, en caso de que sea el propio consumidor quien se encargue del transporte de los bienes, o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por GLS Spain o Fundación Irene Villa, el riesgo se transmitirá al consumidor y usuario con la entrega de los bienes al transportista, sin perjuicio de sus derechos frente a éste.

Es importante que inspeccione el paquete recibido en el momento de la entrega. Si detecta que el paquete se encuentra en mal estado, reclame el problema ante la empresa de transportes y póngase en contacto con nosotros en el correo electrónico tienda@fundacionirenevilla.org.

4.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA PÁGINA WEB Y EVENTUALES CLIENTES

La OFERTA del producto contiene la siguiente información:

- Nombre y domicilio del empresario o representante legal.
- Características esenciales del producto de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.
- Precio final, incluido los impuestos y los incrementos o descuentos aplicados y los gastos adicionales que se repercutirán en el consumidor.
- Procedimiento de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato de compraventa y sistema de tratamiento de las reclamaciones.
- Ofrece la información de aplicación en relación al derecho de desistimiento del usuario sobre el contenido físico del producto

El producto está debidamente ETIQUETADO y en la ETIQUETA se hace constar:

- Nombre y dirección completa del productor.
- Naturaleza, composición y finalidad.
- Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.
- Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.
- Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.
- Tales previsiones legales constan en castellano.
- La información que contiene la ETIQUETA es clara, comprensible, veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales del producto.

5.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

En el supuesto en que el usuario/comprador decida no llevar a cabo la compra realizada, le asiste el derecho de desistimiento de la compra.

Este derecho lo puede ejercitar en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del bien objeto de la compra, debiendo comunicar tal decisión por correo electrónico a tienda@fundacionirenevilla.org reflejando el número de pedido y los artículos sobre los que

ejerce el derecho de desistimiento, así como su nombre y apellidos y demás circunstancias y datos del pedido.

El ejercicio de este derecho es gratuito para el usuario/comprador.

Se define el derecho de desistimiento del contrato como aquella facultad del consumidor o usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de este derecho, sin necesidad de justificar su decisión.

Se da información, tanto en este documento, como en los documentos de pedido y/o contrato, del derecho del consumidor o usuario a desistir del contrato, de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, la restitución del precio recibido y los plazos para tal ejercicio.

La página web www.fundacionirenevilla.org una vez ejercitado, en plazo, este derecho de desistimiento, procederá a la devolución de la suma o sumas entregadas por el usuario, sin retención de gastos ni demoras indebidas, que llevará a cabo en el plazo de 14 días desde que tiene conocimiento de la decisión del usuario de desistir.

La devolución contendrá todos los pagos recibidos por el comprador/usuario, incluidos los gastos de entrega (con excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega distinta o de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos).

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo sistema o medio de pago utilizado por el comprador/usuario para la transacción inicial. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que haya presentado acreditación de la devolución de los mismos, según que condición se cumpla primero.

Deberá el comprador/usuario devolvernos o entregarnos directamente los bienes a la Fundación Irene Villa, calle Segura, 34, Villaviciosa de Odón, Madrid 28670, sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 14 días naturales desde la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considera cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. Deberá asumir el comprador/usuario el coste directo de la devolución de los bienes.

Esta devolución se reflejará en el “documento de desistimiento”, que contendrá el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato a que se refiera. Es “documento de desistimiento” dará cumplimiento a la obligación probatoria que corresponde a la Fundación Irene Villa, conforme a la ley de Defensa de Consumidores y Usuarios.

Será imprescindible que los productos o artículos devueltos se encuentren en perfecto estado, con todos sus accesorios y embalaje original. Si hubiera algún regalo promocional y/o adicional por compra en el pedido, también deberá ser devuelto para poder aceptar el desistimiento.

El comprador/usuario será el 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 o artículos del pedido.

6.- GARANTÍAS

La Fundación Irene Villa se obliga a entregar al consumidor y/o usuario los productos o artículos, conforme a la solicitud del pedido.

La conformidad del consumidor o usuario con la mercancía recibida se entenderá siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- se ajuste a la descripción realizada por la Fundación Irene Villa y posean las cualidades presentadas en la documentación comercial, incluida la página web.
- sea apta para el uso a que ordinariamente se destina el producto determinado
- presente la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor o usuario pueda fundadamente esperar, conforme a la naturaleza del producto y las manifestaciones públicas sobre las características propias del producto

La falta de conformidad con el producto, debidamente acreditada podrá dar lugar a la reparación, sustitución del producto, o en su caso, a la rebaja del precio, o a la resolución del contrato.

No habrá responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor conociera o hubiera podido ignorar en el momento de la celebración del contrato o tengan su origen en material suministrado por el propio consumidor o usuario

7.- PRODUCTO DEFECTUOSO

El producto defectuoso es aquel que aun pudiendo ofrecer su propia función o servicio presenta un fallo o desperfecto en cuya virtud se ve alterada la seguridad que cabría legítimamente esperar.

El usuario/comprador puede optar por las siguientes acciones:

- la reparación.
- la sustitución.
- una disminución o rebaja en el precio final.
- la resolución del contrato con devolución del importe abonado, si se hubiera producido.

Sólo procederá la aplicación de los efectos propios del producto defectuoso, arriba señalados, en aquellos supuestos en que el referido defecto pueda apreciarse a simple vista, antes de proceder a su apertura, por lo que, en todo caso, Fundación Irene Villa sólo restituirá el producto o mercancía entregados, en aquellos supuestos en que el mismo se devuelva empaquetado y se aprecie el defecto.

Si en la entrega del pedido detecta que el embalaje ha sido manipulado o dañado, debe anotar en el albarán del transportista el motivo y la firma del cliente.

En el supuesto de recibir un producto con defecto de fábrica, tara o que resulte incorrecto, dispone el comprador/usuario del plazo de 7 días desde la recepción del pedido para la devolución del mismo, siempre y cuando nos lo comunique dentro del plazo de las 48 horas siguientes a la recepción del pedido, y a través del correo electrónico tienda@fundacionirenevilla.org.

Es imprescindible que nos envíe la foto en alta resolución del artículo roto o acreditación del defecto o tara o error, y conserve dicho artículo para gestionar dicha devolución, así como la foto del embalaje original, que también deberá conservar.

Le indicaremos al comprador/usuario el procedimiento a seguir, para proceder a su devolución. Así mismo, y al igual que en el apartado anterior relativo al desistimiento, la mercancía, artículos y productos recibidos deberán encontrarse con su embalaje original, en perfecto estado de conservación, y con una copia acreditativa de la compra.

Igualmente, si hay algún regalo por compra en el pedido, deberá ser devuelto para poder aceptar la devolución.

Una vez recibida la mercancía, productos o artículos y previa comprobación del estado de éstos, se procederá al abono del importe correspondiente mediante el mismo medio de pago utilizado en el pedido.

8.- CASOS DE FUERZA MAYOR

La Fundación Irene Villa no será responsable por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando se deba a acontecimientos ocasionados por causas 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 que se enumeran a continuación, a efectos ilustrativos:

- 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
- Legislación o normativa publicada conforme al procedimiento legal establecido, que implique restricciones, que hagan imposible el transporte y/o los pedidos.

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 período de tiempo igual al que dure la causa de fuerza mayor.

Pondremos todos los medios razonables para que finalice la causa de fuerza mayor, si es que podemos poner algún medio para paliarla o reducirla, y en todo caso, para encontrar una solución, en el marco de las limitaciones que concurren, que nos permita cumplir con nuestras obligaciones a pesar de la causa de fuerza mayor.

9.- PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual e industrial, copyright, marca registrada y derechos de similar naturaleza, sobre los materiales y contenidos que se aportan como parte de la página web corresponden, en todo momento, a la Fundación Irene Villa, o a sus legítimos titulares, en caso de cesiones o colaboraciones.

Los compradores/usuarios podrán hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que se autorice expresamente por la Fundación Irene Villa o por sus legítimos titulares. Esto no le impedirá utilizar esta página web en la medida necesaria para copiar la información sobre su pedido o datos de contacto.

10.- CIBERATAQUES, HACKEOS Y VIRUS INFORMÁTICOS

El comprador/usuario no debe realizar un uso indebido de esta página web, ni, por supuesto, está permitida la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa, sistema o material tecnológico que pueda producir un perjuicio en la página web, incluido su contenido y bases de datos.

Tampoco está permitido el acceso no autorizado a esta página web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador, base de datos o sistema de base de datos, relacionadas con nuestra página web.

El comprador/usuario debe ser informado que cualquier incumplimiento del contenido de esta cláusula o acciones prohibidas por el ordenamiento jurídico en relación al uso de páginas webs y sus contenidos, puede suponer la comisión de infracciones tipificadas en el Código Penal o normativa aplicable. La Fundación Irene Villa viene obligada a poner en conocimiento de las autoridades policiales y judiciales tales hechos, en caso de que se produjeran, incluyendo todas las circunstancias concurrentes, así como las identidades de las personas participantes en dichas acciones. Así mismo, en caso de incumplimiento detectado de la presente cláusula o normativa de aplicación, el usuario o usuarios que lo lleven a cabo, dejarán inmediatamente de estar autorizados para usar y navegar en 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.

II.- RECLAMACIONES

En los supuestos de producirse el incumplimiento, total o parcial, de la normativa de aplicación, el usuario podrá reclamar en materia de consumo ante los organismos competentes.

En los supuestos de conflictos y al estar domiciliada la página web en España, la normativa a aplicar es la española y son competentes los Juzgados y Tribunales competentes legalmente conforme la normativa procesal española.

Se recomienda la utilización de **medios alternativos de resolución de los conflictos en consumo, como pudieran ser la mediación y el arbitraje**, cuando ambos fueran permitidos por la legislación española a la materia que nos ocupa, y también la aplicación de la LEY 7/2017, 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la Resolución alternativa de Litigios en materia de consumo.

NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA DE COMPRAS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES	
HISTÓRICO DE VERSIONES	
FECHA: 10/AGOSTO/2022	VERSIÓN: PRIMERA
FECHA:	VERSIÓN:
FECHA:	VERSIÓN:
FECHA:	VERSIÓN: