

## **PREAMBULO**

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.elementbrand.es](http://www.elementbrand.es)) y la compra de productos en la misma (en adelante, las "**Condiciones**"). Le rogamos que lea 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.

## **I.- NUESTROS DATOS**

La venta de artículos a través de esta página web es realizada bajo la denominación ELEMENT por **NA PALI SAS.**, sociedad francesa con capital social de 5.067.884 euros y domicilio en Francia 162 rue Belharra 64500 St-Jean-de-Luz, inscrita en el Registro Mercantil de Bayonne con número B 331 377 036 , y número de I.V.A. intracomunitario FR42331377036 y número fiscal N25033251 para las ventas en Islas Canarias (en adelante, "**Element**", "**Nosotros**", "**Nuestro**" o el "**Vendedor**").

## **II.- SUS DATOS**

La compra de artículos a través de esta página web es realizada por una persona física residente en el territorio señalado en el artículo 1.3 del presente documento (en adelante, el "**Usuario**", "**Usted**", el "**Cliente**" o los "**Cientes**") que desee realizar, que realice o haya realizado una compra (en adelante, el o los "**Pedido(s)**") a fines estrictamente personales y por lo tanto sin ninguna finalidad comercial, asociativa, profesional, de reventa o de cesión a título oneroso o gratuito, de un producto o servicio comercializado por el Vendedor en la página web.

El Vendedor y el Cliente se designan respectivamente como la "**Parte**", y de manera conjunta las "**Partes**", a efectos del presente Contrato.

Las Partes acuerdan que sus relaciones para la preparación, formalización y ejecución de un Pedido se rigen por el Contrato suscrito por el Cliente en la Página Web en el momento de dicho Pedido así como por las Condiciones de uso de la Página web en el momento de realizar el Pedido y que constituyen, con el presente Contrato, un conjunto contractual indivisible que rige las relaciones entre las Partes, excluyéndose cualquier otra versión de Condiciones contractuales anteriormente disponibles en la Página web.

En el supuesto de que uno cualquiera de los aspectos necesarios para la buena ejecución y/o interpretación del presente Contrato estuviese sujeto a interpretación, serán de aplicación las normas y usos aplicables a las empresas españolas de venta a distancia.

## **1. Objeto, ley aplicable y territorio**

### **1.1. Objeto**

El presente Contrato tiene por objeto definir entre el Vendedor y el Cliente, las modalidades de compraventa de productos y/o servicios comercializados por el Vendedor en la Página Web. El Contrato rige las condiciones de formalización, pago, seguimiento y entrega de los Pedidos, y en su caso las garantías y derechos de desistimiento conforme se establece en el Contrato y la legislación aplicable en cada supuesto.

El Vendedor se reserva la facultad de modificar los Términos y Condiciones de uso y compra en cualquier momento, siendo de aplicación entre las Partes los que estén publicados en la Página web y que haya aceptado el Cliente en el momento en el que éste realice el Pedido. Dichas condiciones son las que forman las “Condiciones”, tal y como definidas en el Preámbulo del presente Contrato.

### **1.2. 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 de los Juzgados y Tribunales españoles.

Si el Cliente está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

### **1.3. Territorio**

Los artículos que se ofrecen a través de esta Página web están únicamente disponibles para su envío a territorio español, excluyendo Ceuta y Melilla.

El Cliente deberá ser residente en el territorio español referido.

## **2. Pedido**

### **2.1. Aceptación de las Condiciones por el Cliente**

El Pedido realizado en nuestra Página web siempre necesitará la previa consulta y aprobación explícita de las Condiciones por el Cliente, pudiendo éste guardar o imprimir estas Condiciones

aplicables a su Pedido. Cuando el Cliente finalice su Pedido, también podrá imprimir el estado recapitulativo de dicho Pedido.

## 2.2. Aceptación del Pedido por el Vendedor

El Vendedor satisfará los Pedidos realizados por el Cliente mediante la Página web siempre y cuando este Cliente reside en el territorio español y la entrega se realice en dicho territorio conforme se establece el artículo 1.3 anterior.

Una vez el Vendedor haya recibido el Pedido realizado por el Cliente, el primero notificará al segundo el detalle del Pedido mediante correo electrónico, señalando el importe facturado (impuestos incluidos, IVA aplicable y modalidades de entrega del Pedido). Dicho correo electrónico supondrá la aceptación del Pedido por parte del Vendedor.

Los precios de los Productos objeto de compraventa serán los que estén anunciados en la Página Web en el momento de realizarse el Pedido.

## **3. Descripción de los Productos y tarifas aplicables**

### 3.1. Descripción de los productos

Previa la realización de cualquier Pedido, el Cliente podrá consultar todas las características esenciales de los Productos comercializados en nuestra Página web.

### 3.2. Tarifas aplicables

Cualquier Pedido realizado significa la aceptación por parte del Cliente de los precios y descripciones de los Productos y servicios a la venta en la Página Web.

Los precios indicados junto a cada Producto propuesto a la venta están en Euros (€), impuestos incluidos, y gastos de preparación y entrega del Pedido excluidos. El precio del Pedido incluye asimismo el IVA en vigor el día del Pedido en el territorio de residencia del Cliente y, en su caso, los gastos de entrega del Pedido.

El Vendedor queda libre de cambiar el precio de venta de sus Productos y servicios en cualquier momento. En el supuesto de que una o varias tasas o contribuciones obligatorias

vinieran a ser creadas o modificadas, al alza o a la baja, se podrá repercutir tal cambio en el precio de venta de los productos presentes en la Página web del Vendedor.

No obstante lo anterior, el Vendedor se compromete a aplicarle al Cliente las tarifas y tasas que se indicaron a este último en el momento de validar su Pedido. Asimismo, se informa al Cliente de los gastos de preparación y entrega de su Pedido tanto en el momento de consultar su cesta de compra como en el de realizar el Pedido.

### 3.3. Ofertas de descuento

Las ofertas así como los códigos y cupones de descuento (en lo sucesivo, “**Descuentos**”) son válidos sólo y únicamente durante el plazo de vigencia y en las condiciones de validez en lo que respecta a dicha oferta. Los Descuentos no podrán en ningún caso convertirse en un importe reembolsable o pagadero al Cliente.

Los Descuentos sólo podrán ser utilizados por el Cliente interesado, y no serán en ningún caso transferibles a terceros. Se descontarán del importe del Pedido con todos los impuestos incluidos, excluyendo los gastos de preparación y entrega del Pedido. Salvo disposición contraria en caso de una oferta de Descuento especial, los Descuentos no son acumulables entre sí cuando se formalice un Pedido.

Cuando el Cliente indique en la Página Web varios Descuentos de forma simultánea, para un mismo Pedido sólo podrá beneficiarse del Descuento cuyo importe sea el más elevado.

Para todas las Reducciones, el Precio Inicial es el precio del producto en el momento de su lanzamiento y el Precio Anterior corresponderá al definido en el artículo 20 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, en particular en lo que respecta a las reducciones sucesivas.

### 3.4. Vales de compra

Los vales de compra adquiridos por el Cliente gracias a sus compras anteriores en Element (en lo sucesivo, "**Vales de compra**"), sólo podrán ser utilizados por el Cliente interesado y no serán transferibles a terceros. Serán válidos en las condiciones descritas por Element al Cliente, en especial en cuanto a plazos y demás condiciones. Salvo disposición contraria que constase en un Vale de compra, los Vales de compra no serán acumulables entre ellos ni acumulables con un Descuento. Los Vales de compra no podrán en ningún caso convertirse en un importe reembolsable o pagadero al Cliente.

El importe de un Vale de compra deberá ser utilizado y consumido en su totalidad en un solo y único Pedido y no podrá ser dividido entre varios Pedidos.

- En el supuesto de que el importe de un Vale de compra fuera inferior al importe de los productos que componen el Pedido realizado por el Cliente (impuestos incluidos y gastos de preparación y entrega excluidos), el Cliente pagará la diferencia así como los gastos de preparación y entrega de dichos productos.

- En el supuesto de que el importe de un Vale de compra fuera superior al importe de los productos que componen el Pedido realizado por el Cliente (impuestos incluidos y gastos de preparación y entrega excluidos), el Pedido no podrá ser validado. El Cliente podrá terminar su Pedido seleccionando productos adicionales hasta ser el importe de su Pedido igual o superior al importe del Vale de compra.

- En el supuesto de que el importe de un Vale de compra fuera igual al importe de los productos que componen el Pedido realizado por el Cliente (impuestos incluidos y gastos de preparación y entrega excluidos), el Pedido será validado y el Cliente deberá pagar, solo y únicamente, los gastos de preparación y entrega de dichos productos.

- En el supuesto de que, por cualquier motivo que fuera, el servidor bancario de pago electrónico no permitiese validar un Pedido, la validez del Vale de compra será bloqueada durante un plazo de setenta y dos (72) horas. Transcurrido este plazo, el Vale de compra será reactivado y el Cliente podrá utilizarlo para realizar un nuevo Pedido.

### 3.5 Ofertas

Los productos de nuestra sección "Ofertas" son de colecciones que tienen de 1 a 3 temporadas. Las "Ofertas" son válidas hasta agotar existencias.

## 4. Formas de pago

### 4.1. Moneda de pago

El pago de los Pedidos se hará siempre y únicamente en Euros (€).

### 4.2. Condiciones de pago

El Cliente pagará el importe de los productos que componen su Pedido en línea en el momento de validación del mismo. El pago se realizará mediante tarjeta bancaria Visa, Mastercard, American Express y Paypal, indicando el número de la tarjeta, la fecha de caducidad así como el código de seguridad CSV.

El número de tarjeta bancaria facilitado en línea por el Cliente y la validación final de su Pedido constituirán una prueba del Pedido en su conjunto y conllevarán la exigibilidad del importe total del Pedido ante el Cliente.

NO DARÁ LUGAR A COMPENSACIÓN NINGUNA EL REEMBOLSO QUE EFECTUARE EL VENDEDOR AL CLIENTE DE MANERA INMEDIATA EN CASO DE NO ENCONTRARSE DISPONIBLE UN ARTÍCULO DEL PEDIDO REALIZADO POR ESTE ÚLTIMO.

#### 4.2.1 Informaciones tramitadas por el Vendedor

El Cliente garantiza al Vendedor que dispone de las autorizaciones necesarias para utilizar el medio de pago seleccionado en el momento de formalizar su Pedido. Asimismo, en el momento de autorizar el pago, el Cliente confirma que la tarjeta bancaria utilizada es suya o que es el legítimo poseedor del medio de pago utilizado.

En caso de utilización fraudulenta de su tarjeta bancaria por un tercero, el Cliente deberá inmediatamente informar al Vendedor contactando con el Servicio al cliente por escrito o por teléfono. Deberá indicar el número de la tarjeta utilizado, la fecha del Pedido y justificar su identidad sin que esta información de derecho al Cliente a reparación o reembolso ninguno por parte del Vendedor. En su caso, el Cliente podrá solicitar tal reparación o reembolso al banco emisor de su tarjeta, en las condiciones previstas por la normativa vigente y los contratos aplicables al banco.

La aprobación del Pedido está sometida a la validación previa del Centro de pago bancario elegido por el Vendedor. En caso de denegación por parte del banco, el Pedido no será tramitado y quedará cancelado. A efectos de comprobación y de acuerdo con los trabajos contra el fraude por Internet, el Vendedor se reserva el derecho a proporcionar a cualquier tercero los datos relativos al Pedido y al medio de pago utilizado por el Cliente.

El Vendedor, en colaboración con el banco que garantiza la gestión de los pagos electrónicos, controla todos los Pedidos validados desde la Página web. De este modo el Vendedor podrá comprobar cualquier Pedido realizado por el Cliente con una dirección de entrega y una dirección de facturación diferentes. Asimismo, el Vendedor podrá solicitar al Cliente informaciones y documentos complementarios y necesarios para llevar a cabo el Pedido, tales como pruebas de domicilio del Cliente y/o de la persona designada en la dirección de entrega, justificación de los datos bancarios de Cliente, etc. Estas solicitudes se formalizarán mediante correo electrónico o por teléfono.

Se realizará el cargo del importe del Pedido en la cuenta bancaria vinculada al medio de pago utilizado por el Cliente a contar de la finalización del Pedido realizado por el Cliente en la Página web. En caso de impago, total o parcial, de cualquier importe adeudado por el Cliente, o de incidencias de pago (en adelante, juntos, "**Incidente**"), el Vendedor tendrá derecho a suspender o cancelar cualquier Pedido y/o entrega, sea cual sea su naturaleza y estado de

ejecución. El Incidente en un Pedido anterior que haya realizado el Cliente, dará derecho al Vendedor a rechazar o suspender la entrega de cualquier nuevo Pedido realizado por este Cliente. En tal caso, el Vendedor informará al Cliente. Tan pronto el Cliente abone el Pedido afectado por un Incidente, o resuelva el Incidente para el pago y finalización del Pedido, los datos personales relacionados a este Incidente que el Vendedor habrá grabado serán borrados. De no resolverse el Incidente, los datos personales relacionados con dicho Incidente serán guardados durante un periodo de dos (2) años a contar de la fecha en la que haya ocurrido el Incidente. Cuando el Vendedor haya borrado los datos personales relacionados con el Incidente, bien por la resolución de éste, bien por el vencimiento del señalado plazo de dos (2) años, el Cliente afectado por el Incidente podrá realizar nuevos Pedidos.

#### 4.2.2 Informaciones tramitadas por el banco que gestiona los pagos

La tecnología de encriptación SSL (Secure Socket Layer) garantiza la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos bancarios cuando transitan por Internet.

Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de la tarjeta bancaria utilizada por el Cliente. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autoriza el pago, el Vendedor no se hará responsable por ningún retraso o falta de entrega y no podrá formalizar ningún contrato con el Cliente.

Las informaciones de la Orden de compra acerca del medio de pago utilizado por el Cliente serán tramitadas de forma segura por la sociedad ADYEN y el banco CIC (y Paypal en su caso) con el fin de tramitar y autorizar el pago del Pedido y analizar una transacción bancaria así como luchar contra el fraude con tarjetas de crédito.

El plazo máximo de conservación por ADYEN, de las informaciones relativas al medio de pago utilizado para abonar el Pedido, es de quince (15) meses a contar del último pago realizado o del final de la relación contractual y, en todo caso, dentro del límite marcado por la fecha de validez del medio de pago utilizado.

Un impago por utilización fraudulenta de una tarjeta bancaria podrá dar lugar a la inscripción de los datos recogidos en la Orden de compra asociada en un archivo de incidentes de pago creado por los bancos ADYEN y CIC. Una declaración irregular o fraudulenta también podrá ser objeto de tratamiento específico por los bancos ADYEN y CIC.

## 5. Entrega

Por motivos de seguridad y para luchar contra los fraudes con tarjetas de crédito, la dirección de facturación y la dirección de entrega del pedido deberán encontrarse en el mismo territorio, de conformidad con lo establecido en el artículo 1.3 anterior.

Los productos del Pedido se entregarán por transportista a la dirección postal indicada por el Cliente en la confirmación de su Pedido. Salvo que existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, el Vendedor enviará el pedido consistente en los productos relacionados en cada confirmación de Pedido en el plazo señalado en la Página web según el método de envío seleccionado por

el Cliente (Estándar, Express o puntos de recogida) y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta (30) días a contar desde la fecha de la confirmación de Pedido.

Si por algún motivo el Vendedor no pudiese cumplir con la fecha de entrega, informará al Cliente de esta circunstancia y le dará 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.

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 el Cliente o un tercero indicado por el Cliente adquiera la posesión material de los Productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del Pedido en la dirección de entrega convenida.

### 5.1. Modalidades de entrega

El Vendedor encomienda el transporte de los Productos del Pedido a un transportista según lo indicado a continuación:

| <b>Territorio</b> | <b>Estándar</b> | <b>Express</b> | <b>Puntos de recogida</b> |
|-------------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| España            | SEUR            | TNT            | SEUR                      |

Los Pedidos realizados los viernes, sábados, domingos y/o días festivos en España se tramitarán a partir del lunes o primer día laborable siguiente. Los plazos máximos de entrega se indican en días laborables y varían en función del destino. Sin perjuicio de las disposiciones más arriba reseñadas y a título meramente indicativo, se hace constar que los plazos de entrega generalmente comprobados por el Vendedor según el medio de transporte elegido por el Cliente son los siguientes:

- 3 días laborables para una entrega « Express » con destino a España, a contar desde la validación del Pedido del Cliente por el Vendedor. Para poder beneficiarse de la entrega Express, el Cliente deberá formalizar el Pedido y el Vendedor deberá confirmarlo antes del mediodía.
- 4 días laborables para una entrega « Estándar » con destino a España, a contar desde la validación del Pedido del Cliente por el Vendedor.
- 6 días laborables para las entregas «puntos de recogida» con destino a España, a contar desde la validación del Pedido del Cliente por el Vendedor.

Dichos plazos sirven como una mera estimación de periodo de entrega y no son vinculantes para el Vendedor, de tal manera que la fecha de entrega de los productos del Pedido podría ser superior a la estimada por el Vendedor, en particular durante los periodos de rebajas y/o promociones. El hecho de que la fecha de entrega fuese posterior a la estimada por el Vendedor no dará derecho a indemnización ninguna.

En caso de estar el Pedido compuesto por varios productos, éstos se podrán entregar en fechas distintas.

## 5.2. Seguimiento de la entrega

Cuando el Vendedor confirme el Pedido del Cliente, se comunicará al Cliente un número de seguimiento de su Pedido, pudiendo así el Cliente ver la progresión del mismo de la siguiente manera:

- Haciendo clic en un enlace hipertexto que aparecerá en el mensaje de Confirmación de su Pedido, o
- Marcando en la Página web del transportista, en el espacio reservado al seguimiento de paquetes, el número de seguimiento de su Pedido y el código postal del lugar de entrega.

## 5.3. Entrega del paquete al Cliente

Las entregas « Express » en el domicilio del Cliente se efectuarán en el lugar indicado, en particular en la planta del piso indicada por el Cliente, siempre y cuando el repartidor disponga de todos los códigos y medios de acceso necesarios para dicha entrega.

Con la entrega « Express » se proporcionará al Cliente un albarán para que lo firme. En caso de imposibilidad de entrega del paquete al Cliente por cualquier motivo que fuera (ausencia, dirección errónea o no encontrada), el transportista comunicará al Vendedor un código de fallo de entrega y dejará un aviso de llegada al Cliente en el que se indicará el procedimiento a seguir para la recogida de su paquete. En el supuesto de que el Cliente no hubiese recogido su paquete en el plazo de diez (10) días a contar de la fecha del aviso de llegada presentando un documento de identidad en vigor, el paquete será devuelto al Vendedor.

Con la entrega « Estándar » se entregará al Cliente el paquete sin necesidad de contrafirma por su parte. En caso de imposibilidad de entrega del paquete al Cliente por cualquier motivo que fuera (ausencia, dirección errónea o no encontrada), el transportista comunicará al Vendedor un código de fallo de entrega y dejará un aviso de llegada al Cliente en el que se indicará el procedimiento a seguir para la recogida de su paquete. En el supuesto de que el Cliente no hubiese recogido su paquete en el plazo de diez (10) días a contar de la fecha del aviso de llegada presentando un documento de identidad en vigor, el paquete será devuelto al Vendedor.

Una vez transcurrido el reseñado plazo de diez (10) días, el Vendedor volverá a disponer de los Productos no recogidos los cuales serán automáticamente de nuevo puestos a la venta. En este caso, el Vendedor abonará al Cliente el importe de su compra no recogida en el plazo de quince (15 días), quedando sin embargo a cargo del Cliente todos los gastos generados por el envío y reenvío de los Productos como consecuencia de la no recogida.

## 5.4. Puesta del paquete a disposición del Cliente

### 5.4.1. Opción “Recogida en tienda”

El Cliente podrá realizar un Pedido de productos en la Página web del Vendedor optando por la modalidad de entrega en tienda. Cuando realice su Pedido en línea, el Cliente podrá seleccionar la tienda en la que se hará la entrega de su Pedido mediante la opción “Recogida

en tienda”, siempre y cuando se trate de una tienda situada en el territorio español señalado en el artículo 1.3 anterior y participe de la red “Entrega en tienda”. El Cliente pagará en línea el importe de su Pedido.

El plazo estimado entre la fecha de Pedido y la fecha en la que el Vendedor tiene el Producto a disponibilidad del Cliente para su recogida en la tienda es de cuatro (4) a cinco (5) días laborales a contar desde la fecha del Pedido en línea.

El Cliente recibirá una notificación cuando el Producto encargado esté disponible en dicha tienda. Ningún gasto de envío será facturado al Cliente por la entrega del Producto en tienda.

El Cliente dispondrá de un plazo de quince (15 días) para recoger en tienda los productos del Pedido a contar de la fecha de envío de la notificación por email o SMS “preparado para recoger en tienda”. Una vez vencido este plazo, los productos serán automáticamente de nuevo puestos a la venta. En este caso, el Vendedor abonará al Cliente el importe de su compra no recogida en el plazo de quince (15 días).

#### 5.4.2. Opción “Reserva en línea” / Click & Collect

El Cliente podrá realizar un Pedido de productos en la Página web del Vendedor optando por la modalidad de entrega en tienda. Cuando realice su Pedido en línea, el Cliente podrá seleccionar la tienda en la que se hará la entrega de su Pedido mediante la opción “Reserva”, siempre y cuando se trate de una tienda situada en el territorio español señalado en el artículo 1.3 anterior y participe de la red “Click & Collect”.

El Cliente quedará informado desde la fase de reserva en la Página web que la validación de dicha reserva por el Vendedor está sujeta a la disponibilidad del o de los productos encargados en la tienda seleccionada.

Una vez finalizada la grabación de la reserva en línea, el Cliente recibirá una notificación “listo para recoger en tienda”. El plazo entre la fecha de reserva en línea y la fecha en la que el producto está disponible para la compra en tienda es de una (1) hora, excepto circunstancias particulares.

El Cliente realizará el pago en la tienda en el momento de la recogida del Pedido reservado en línea. No se cobrará ningún gasto de transporte al Cliente por la puesta a disposición de un Producto en tienda.

El Cliente dispondrá de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas para venir a recoger los productos reservados en la Página web del Vendedor a contar de la fecha de envío de la notificación remitida por email o por SMS “listo para recoger en tienda”. Una vez vencido este plazo, se cancelará automáticamente la reserva.

## 6. Garantías

### 6.1. Derecho y plazo de desistimiento del Cliente para los Pedidos realizados en línea

El Cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días hábiles a contar desde la fecha de entrega de los productos para ejercer su derecho de desistimiento sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los treinta (30) días hábiles del día que el Cliente o un tercero indicado por el Cliente, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los productos, o en caso de que los bienes que componen su pedido se entreguen por separado, a los treinta (30) días hábiles del día que el Cliente o un tercero indicado por el Cliente, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos productos.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá devolver los productos encargados siguiendo las instrucciones proporcionadas en la etiqueta de devolución contenida en el paquete entregado y detalladas a continuación. En caso de pérdida de la etiqueta de devolución, el Cliente deberá contactar con el servicio cliente mediante el formulario de contacto pre-cumplimentado: [Contáctenos](#) (en la Página internet ELEMENT <https://elementbrand.es/> sección servicio al cliente) o escribiendo al correo electrónico [support@element-europe.zendesk.com](mailto:support@element-europe.zendesk.com)).

“1. Una vez el Cliente haya comprobado que se cumplen las condiciones de devolución, deberá empaquetar cuidadosamente los productos devueltos en el paquete de su elección, asegurándose que este paquete esté bien cerrado con cinta adhesiva.

2. Se deberá pegar en el paquete que contenga los productos devueltos, la etiqueta de devolución incluida en el paquete entregado.

En el caso de que los artículos devueltos procedieran de pedidos diferentes, el Cliente deberá pegar en el paquete de devolución las distintas etiquetas de devolución incluidas inicialmente en los paquetes entregados.

3. Los productos devueltos por el Cliente al Vendedor deberán ser enviados a la dirección siguiente:

MAGAZIJN 16  
Returns Flow Team  
OUDEDIJK 1 - KAAI 1548  
9130 KALLO  
BELGIUM

El Cliente podrá contratar el transportista de su elección.

Los gastos de transporte para la devolución de los Productos al Vendedor serán satisfechos en su totalidad por el Cliente.

Los gastos de transporte para la devolución de los Productos al Vendedor serán gratuitos para los miembros de My Element.

En caso de desistimiento por parte del Cliente, el Vendedor reembolsará al Cliente utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente para la transacción inicial, salvo cuando el Cliente hubiese expresamente convenido de otro medio diferente. El Cliente no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

El Vendedor efectuará dicho reembolso al Cliente en un plazo de dos (2) a tres (3) días (plazo sujeto a variación según el banco que intervenga), a partir de la fecha en la que el Vendedor haya recibido los bienes, o que el Cliente haya presentado al Vendedor una prueba de devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

El Vendedor devolverá al Cliente todos los pagos recibidos del Cliente, incluidos los gastos de entrega, prorrateados en su caso según el valor del o de los producto(s) devuelto(s), con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad de entrega estándar que ofrece el Vendedor.

**Pago con Tarjeta de Regalo.** En el caso de una devolución de todo o parte de su pedido pagado en su totalidad con una tarjeta de regalo, el importe de sus artículos se le acreditará en una nueva tarjeta de regalo. En caso de devolución de todo o parte de su pedido pagado en parte con una tarjeta regalo y en parte por uno de los otros medios de pago disponibles en la página web, el Vendedor reembolsará los productos devueltos (utilizando el mismo medio de pago que el que el Cliente habrá utilizado para la transacción inicial) hasta el importe del pago realizado a través de este otro medio de pago. Cualquier excedente se acreditará a una nueva tarjeta de regalo.

## 6.2. Devolución en tienda de compras en línea

El Cliente tiene un plazo de treinta (30) días hábiles contado desde la fecha de entrega o recogida de los Productos comprados en la página Web del Vendedor, para devolver o entregar directamente al Vendedor dichos Productos en las condiciones que se detallan a continuación.

La solicitud del Cliente sólo será atendida en caso de que se cumplan los requisitos siguientes:

- El Producto se devuelve o entrega directamente por el Cliente al Vendedor en una tienda del Vendedor ubicada en el país donde el Pedido es entregado al Cliente, participe de la red "Descambio QUIKSILVER" y en el reseñado plazo de treinta (30) días ;
- Los Productos no son artículos personalizados conforme a una solicitud del Cliente ;
- El o los Producto(s) devueltos no están deteriorados o inaptos para una nueva comercialización ;
- El o los Producto(s) devueltos se acompañan, en el momento de la devolución, de su justificante de compra.

Cuando se cumplan estos requisitos, el Vendedor devolverá al Cliente el valor de la compra o de los productos devueltos en caja en la forma que elija el Cliente entre las siguientes :

- Descontándolo directamente de la nueva compra de un Producto de marca Quiksilver, Roxy o DC Shoes realizada por el Cliente de manera simultánea en caja. En caso de que el valor del producto devuelto fuere superior al valor del nuevo producto comprado, la diferencia será reembolsada mediante abono en la tarjeta bancaria empleada por el Cliente para la transacción inicial.
- Con un vale de compra del valor del producto devuelto (ver artículo 3.4 anterior).

- Mediante reembolso integral en la tarjeta bancaria empleada por el Cliente para la transacción inicial.

### 6.3. Garantías

El Vendedor ofrece al Cliente, como consumidor y usuario, garantías sobre los productos que comercializa a través de su página web, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, por la falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un plazo de tres años desde la entrega del producto.

Se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que :

1. se ajusten a la descripción realizada por el Vendedor y posean las cualidades que el Vendedor haya presentado en su página web,
2. sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo,
3. presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundamentalmente esperables.

En este sentido, si alguno de los productos no fuera conforme con el contrato, el Cliente deberá ponerlo en conocimiento del Vendedor siguiendo el procedimiento de devolución de Producto, contactando con el Servicio al cliente mediante el formulario de contacto pre-cumplimentado: [Contáctenos](#) (en la Página web <https://elementbrand.es/> sección Servicio al cliente).

Todos los productos comercializados por el Vendedor se diseñan y fabrican con el mayor cuidado posible. Los productos que vende, 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 selecciona el Vendedor los productos de la máxima calidad, pero las características naturales son inevitables y deben ser aceptadas por el Cliente como parte de la apariencia individual del producto.

Cuando el defecto de un Producto resultare de una manipulación incorrecta o de una ausencia de mantenimiento o cuidado de los Productos por parte del Cliente, o contrarios a las instrucciones de uso, no serán de aplicación las garantías legales establecidas por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y por los artículos 1.484 y siguientes del Código Civil.

En caso de existir una garantía específica en un Producto del Vendedor, el plazo y las condiciones de garantía se detallarán en el folleto de descripción del Producto.

### 6.4. Devolución de Productos defectuosos

El Cliente que considere que el Producto entregado por el Vendedor tiene alguna tara o defecto podrá solicitar el cambio o reembolso del Producto en las condiciones previstas en el artículo 6.2 anterior "Devolución en tienda de compras en línea", siempre y cuando el Producto devuelto no este dañado de manifiesto o inapto a una nueva comercialización.

Transcurrido el plazo de treinta (30) días, el Cliente que considere que el Producto entregado por el Vendedor tiene alguna tara o defecto deberá contactar con el Servicio al cliente por medio el formulario de contacto pre- cumplimentado: [Contáctenos](https://elementbrand.es/) (en la Página web <https://elementbrand.es/> sección Servicio al cliente) para que se le indique la forma de proceder.

El Vendedor procederá a examinar detenidamente el Producto devuelto por el Cliente y le comunicará si procede el reembolso o la sustitución del mismo en su caso.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, serán reembolsadas íntegramente al Cliente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el artículo y los costes en que hubiera incurrido éste para dicha devolución, siempre y cuando el Cliente haya previamente contactado con el Servicio al cliente por medio del citado formulario pre- cumplimentado para conocer y seguir la forma de proceder indicada y que el Producto se envíe en las condiciones estándares de entrega.

La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, salvo cuando el Cliente hubiese expresamente convenido de otro medio diferente

## **7. Responsabilidad**

El Vendedor no será 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 su control razonable ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera del control razonable del Vendedor y entre otros, los siguientes:

1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
2. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
6. 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 el Vendedor dispondrá de una ampliación en el plazo para

cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. El Vendedor pondrá todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que le permita cumplir sus obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

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

El Vendedor tampoco será responsable 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 al ordenador, equipo informático, datos o materiales del Cliente como consecuencia del uso de esta página web o de la descarga de contenidos de la misma o a los que la misma redireccione.

#### **8. Datos de contacto – Servicio al cliente**

**Horario** : de lunes a jueves de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00,  
el viernes de 9:00 a 12:30 y de 14:00 a 16:15.

#### **Para contactar con nosotros por escrito:**

Recomendamos al Cliente utilizar el formulario Contactarnos descargable en nuestra Página Web o el correo electrónico [support@element-europe.zendesk.com](mailto:support@element-europe.zendesk.com)

#### **Para contactar con nosotros por teléfono:**

Llamar al número gratuito o al +34 518 888 063

Última actualización: 04.2023