

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

## 1.- Marco Legal

En cumplimiento de la normativa vigente, la entidad GLORIA SALGUERO PALAZON que opera a través de internet desde el presente sitio web WWW.LATIENDADELUCA.COM se detalla a continuación las condiciones generales de contratación de los productos y/o servicios ofertados a través del mismo y de los que se generan los derechos y obligaciones de las partes.

## 2.- Identificación

Las Presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante “Condiciones”) tienen por función regular la relación entre GLORIA SALGUERO PALAZON (en adelante el “Prestador”) y los clientes (en adelante el “Usuario”), relativas a todas las transacciones realizadas a través de la web de la tienda on-line.

### 2.1.- Empresa Oferente

- NOMBRE DE LA TITULAR: GLORIA SALGUERO PALAZON
- NOMBRE COMERCIAL: LA TIENDA DE LUCA
- NIF: 79194070X
- DOMICILIO: CALLE ARCOS No 1
- POBLACIÓN: LEBRIJA
- PROVINCIA: SEVILLA
- C.P.: 41740
- TELÉFONO: 954 086 567 – 679 17 22 58
- CORREO ELECTRÓNICO: [hola@latiendadeluca.com](mailto:hola@latiendadeluca.com), [envios@latiendadeluca.com](mailto:envios@latiendadeluca.com)

Y de otra parte:

### 2.2.- El Usuario

Se entenderá por usuario o cliente, el internauta que adquiere esa condición, mediante su registro en el sitio web, utilizando para ello un formulario y al que se le asignan unas claves de usuario y contraseña, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador, como veremos en el apartado de Registro de usuarios.

### **3.- Aceptación**

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones, el Usuario declara:

1. Que es una persona con capacidad para contratar según la normativa vigente.
2. Que ha leído y acepta las presentes Condiciones.

### **4.- Disponibilidad**

El Usuario tendrá acceso siempre y en todo caso, con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación de productos, a las condiciones, pudiendo ser almacenadas y/o reproducidas en un soporte duradero.

### **5.- Validez o Duración**

El periodo de validez o duración de las presentes Condiciones y condiciones particulares de contratación, será el tiempo que las mismas permanezcan publicadas en el sitio web mencionado y resultarán de aplicación desde el momento en que el Usuario haga uso del sitio web, y/o proceda a la contratación de cualesquier productos.

### **6.- Modificaciones**

El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas Condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación por parte del Usuario.

El Usuario se compromete a leer atentamente las condiciones de contratación, cada vez que proceda a la contratación de algún producto dado que los mismos han podido ser objeto de modificación desde la última vez que accedió.

### **7.- Nulidad**

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad afectará tan sólo a dicha disposición o la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo en todo lo demás las Condiciones.

### **8.- Objeto del contrato**

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta la compra durante el proceso de contratación online mediante los mecanismos que a continuación se exponen.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de uno o varios productos concretos.

Cada uno de dichos productos podrán ser objeto de una regulación específica mediante las condiciones particulares de contratación de cada uno de ellos, de las cuales se dará más detalle en el apartado de garantía, devoluciones, desistimiento, o en la propia ficha técnica del producto, debido a los diferentes formatos en los que se comercializan los productos, a sus embalajes o su propia naturaleza.

## **9.- Registro de Usuarios**

El Usuario podrá registrarse en la web en el botón del lateral izquierdo, en la página principal, denominado “Mi cuenta”, concretamente, en el apartado “Registrarse”. Para lo cual, introducirá los datos personales requeridos como obligatorios que serán: nombre de usuario, correo electrónico y contraseña.

## **10.- Ámbito geográfico**

Este sitio web opera y vende a nivel mundial.

## **11.- Información de Productos**

El Prestador pone gran atención a la información relativa a las características de los productos mediante descripciones técnicas y fotografías que ilustran los productos.

## **12.- Impuestos, moneda y gastos de envío**

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Los productos ofertados incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Dichos precios, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto adquirido.

## **13.- Lengua en el que se desarrolla el contrato**

El procedimiento de contratación y la información precontractual están en castellano y este idioma será el utilizado para llevar a cabo la contratación.

## **14.- Pasos del Proceso de Contratación / Compra**

### **14.1.- Registro**

Para poder iniciar el proceso de contratación de productos en nuestra web, primero es necesario registrarse como usuario, pulsando el botón que aparece en el lateral izquierdo de la página principal de la web llamado “Mi cuenta” y rellenar los datos obligatorios que se

solicitan en la página que aparecerán a continuación, concretamente en el apartado “Registrarse”.

Una vez registrado correctamente, el usuario podrá entrar con su usuario y clave al panel de control de su perfil para poder gestionar todas aquellas funciones que el prestador de la página ha puesto a su disposición, como por ejemplo consultar sus pedidos y descargas, gestionar sus direcciones o acceder a los detalles de la cuenta.

### **14.2.- Proceso de compra**

El proceso de compra es fácil y sencillo:

- Resumen de los productos añadidos a la cesta de la compra.
- Método de realizar pedido como invitado o bajo registro.
- Información del envío.
- Método de envío.
- Información de Pago.
- Revisión del pedido y pago.

\*NOTA: LA OBLIGACION DE PAGO AL REALIZAR EL PEDIDO.

### **Disposiciones a tener en cuenta en el proceso de compra.**

#### **15.- Disponibilidad del producto.**

La compra de los productos dispone de stock.

#### **16.- Tipos de productos**

La página web cuenta con una amplia diversidad de calzado, productos textiles y complementos.

#### **17.- Importe máximo de pedido**

No existe un pedido máximo.

## **18.- Como ampliar o Cancelar mi pedido**

Para ampliar un pedido puedes hacerlo siempre que no hayas finalizado la compra pulsando el botón “Seguir comprando”.

Para cancelar un pedido después de realizar una compra, ésta se podrá cancelar con derecho al reembolso íntegro siempre y cuando el pedido no haya salido de nuestros almacenes ni se encuentre en tránsito hacia el domicilio indicado.

Para los pedidos que ya hayan salido de nuestras instalaciones, se avisará a la empresa de mensajería y en este caso, el importe de devolución al cliente sería íntegro a excepción de los gastos de envío.

Para solicitar la cancelación de tu pedido deberás contactar con el prestador en la mayor celeridad posible, vía email o vía telefónica.

## **19.- Gastos y formas de envío y plazo de entrega**

Los gastos de envío a península (España y Portugal) tienen un coste de 4,50 euros, el envío contra reembolso tendrá un coste de 7,45€. El gasto de envío en Península será gratuito en compras superiores a 75€ en península.

El envío a Ceuta, Melilla, Baleares e Islas Canarias será de 11,95 euros. Los usuarios no podrán beneficiarse de gastos de envíos gratuitos por promoción. «La tienda de Luca» no se hace responsable de los posibles cargos aduaneros.

Los envíos a Europa tienen un coste de 15 euros y los usuarios no podrán beneficiarse de la promoción de gastos de envío gratuito.

Los gastos de envío en pedidos internacionales se calculan en el momento de la tramitación del pedido.

## **20.- El plazo de entrega**

Para los envíos dentro de península (España y Portugal), el tiempo estimado de entrega es de 48 a 72 horas desde que se formaliza el pedido. Reparto solo días laborables.

Para conocer los plazos de los envíos a Baleares, Canarias, Ceuta, Melilla, Europa (excepción Portugal) y resto internacionales debes ponerte en contacto con nosotros en [HOLA@LATIENDADELUCA.COM](mailto:HOLA@LATIENDADELUCA.COM) o en el teléfono 954 086 567 y te diremos el tiempo estimado de entrega aproximado.

Una vez que el pedido haya sido preparado y enviado recibirás un correo con un número de seguimiento. Si no te encuentras en tu domicilio para recibir la entrega de tu

paquete, la agencia dejará una nota para que te pongas en contacto con ella y concretar la fecha de entrega o recogerlo en la oficina más cercana de la agencia.

## **21.- Factura**

¿Dónde puedo consultar mi factura? La factura se enviará siempre y cuando así lo solicite el cliente.

## **22.- Impuesto sobre el valor añadido**

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

## **23.- Métodos o Modalidades de pago**

Con carácter general el usuario podrá escoger la forma de pago:

A) Mediante tarjeta de crédito o débito, para lo que facilitará:

- NOMBRE Y APELLIDOS;
- NÚMERO DE TARJETA;
- CVV/CVC;
- FECHA DE CADUCIDAD DE LA TARJETA;

Una vez hayas validado toda la información sobre tu compra (artículos, modos de envío, dirección de entrega y de facturación) se deberá elegir la modalidad de pago que se desea utilizar e introducir datos requeridos.

En el caso de que la plataforma de pago informara de la denegación de la tarjeta, se cancelará automáticamente el pedido, informando online y en el momento al cliente de la anulación. No se pueden realizar pagos con tarjetas emitidas fuera del territorio español.

Los datos de tu tarjeta están protegidos en todo momento gracias a los servidores seguros de las entidades bancarias que usan una encriptación SSL en sus comunicaciones.

Los datos de tu tarjeta no se guardarán en nuestra base de datos, ya que cuando se rellenan serán en la web segura de la entidad bancaria elegida.

B) Por transferencia bancaria. Deberá realizar la transferencia a la cuenta que se le indicará oportunamente.

C) Por Bizum. Puede realizar el pago de su compra a través de Bizum. Solo necesitarás tu número de teléfono

D) Pago en tienda física.

SE ADMITE EL CONTRAREEMBOLSO

E) Pago por Paypal

F) Por contra reembolso. Solo península (España y Portugal)

## **24.- Disposiciones generales sobre el Proceso de Pago**

- La orden de pago dada por el Usuario implica necesariamente la adhesión a estas Condiciones Generales así como de las condiciones particulares del pedido.
- Para cualquier forma de pago escogida por el Usuario, todos los pagos estarán sujetos a los términos y condiciones aplicables al Usuario por las entidades financieras intervinientes o por las plataformas de pago de forma segura (p.e. Visa, Mastercard, etc.).
- Una vez efectuado correctamente el pago, el Usuario recibirá un correo electrónico informativo y de confirmación que acredite las condiciones esenciales de la operación:
  - Servicios contratados, y descripción de la prestación del mismo.
  - Productos enviados a la dirección indicada por el Usuario

El Prestador, se reserva el derecho de cancelar pagos o pedidos en el caso de existir indicios de operaciones fraudulentas poniendo en conocimiento de las autoridades competentes las conductas que sean susceptibles de investigación para la prevención del fraude.

## **25.- Devoluciones de productos defectuosos, dañados o incorrectos o ejerciendo el derecho de Desistimiento**

Los productos adquiridos en “La tienda de Luca” admiten devolución, excepto aquellos complementos que pudieran ser personalizados a solicitud del comprador, por estar exceptuado del derecho de desistimiento según el artículo 103.c) del 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 que señala como excepciones al derecho de desistimiento “ c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

## **Devoluciones**

Los pedidos comprados online disponen de 15 días naturales (desde que son entregados hasta que se llevan a la oficina de correos) para ser devueltos a través de nuestro [portal de devoluciones](#).

Todos estos pedidos podrán ser **reembolsados a través de transferencia o a través de un cupón sin fecha de caducidad** usando dicho portal. Si se escoge la modalidad de cupón podrás utilizarlo en una sola compra.

Si han pasado esos 15 días, por favor ponte en contacto con nosotros en el telf. **679 17 22 58 (WhatsApp)** o escribiéndonos a [envios@latiendadeluca.com](mailto:envios@latiendadeluca.com).

Para cualquier error que genere el portal de devoluciones, informar de ello en el siguiente email: [envios@latiendadeluca.com](mailto:envios@latiendadeluca.com) o en el telf. **679 17 22 58 (WhatsApp)**

## **Precios de la devolución**

**Envío por mensajería:**

- **Península e Islas Baleares:** Tienen un coste de **6,50€**
- **Canarias, Ceuta y Melilla :** Tienen un coste de **10,95€**

**Enviado por tu cuenta:** con la compañía de transporte que elijas a la siguiente dirección: C/ Arcos, 1. 41740 Lebrija (Sevilla) (no se recogerá ningún paquete que venga a portes debidos)

**Entrega en mano en Tienda:** C/ Arcos, 1. 41740 Lebrija (Sevilla)

## **Cambios**

Si tu talla no es la correcta, el color no te sienta bien o quieres cambiar por otra prenda, puedes solicitar un **cambio instantáneo** poniéndote en contacto con nosotros directamente en el **679 17 22 58 (WhatsApp)** o escribiéndonos a [envios@latiendadeluca.com](mailto:envios@latiendadeluca.com).

**Precios del cambio:**

**Envío por mensajería:**

- **Península e Islas Baleares:** Tiene un coste de **6,95€**
- **Canarias, Ceuta y Melilla :** Enviar por cuenta del cliente a gastos pagados a la siguiente dirección C/ Arcos, 1. 41740 Lebrija (Sevilla).

**Entrega en mano en Tienda:** [C/ Arcos, 1. 41740 Lebrija \(Sevilla\)](#)



## **Condiciones para poder devolver un producto**

-La prenda deberá estar con su etiquetado original y deberá encontrarse en las mismas condiciones.

- No se hará ningún cambio si el artículo **ha sido usado** más allá de la mera apertura del mismo o si ha sufrido algún daño.

- Solamente tendrán devolución **las prendas**. Los complementos y accesorios no tienen devolución (bolsos, estolas, pendientes, etc..).

-Solamente se devolverá el importe del artículo (no incluye gastos de envío).

- Si alguno de los productos llegase defectuoso o presente alguna tara, el CLIENTE ha de contactar en las siguientes 48 horas a la recepción del pedido con La Tienda de Luca en el telf. **679 17 22 58 (WhatsApp)**. **La Tienda de Luca** se hará cargo de todos los gastos que conlleva la recogida del Producto y la posterior entrega del nuevo. En el supuesto, de que el Producto no pueda ser sustituido por otro idéntico, el importe abonado, le será reembolsado íntegramente al CLIENTE, incluidos los gastos de mensajería.

No se considera defecto que la prenda llegué con hilos que provienen de la confección.

- **Solo existe como vía de atención al cliente el email el telf. 679 17 22 58 (WhatsApp) o el email [envios@latiendadeluca.com](mailto:envios@latiendadeluca.com). Redes sociales no se considera atención al cliente.**

- La Tienda de Luca se reserva el derecho a no aceptar las devoluciones que no cumplan las condiciones anteriormente señaladas.

## **26.- Excepciones al derecho de desistimiento**

El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de productos que puedan ver alterada su naturaleza.

Para descargar el documento para ejercitar el derecho de desestimiento, pulsa [AQUÍ](#).

## **27.- Atención al cliente: Ayuda, Sugerencias y Reclamaciones**

En cualquier momento, se puede poner en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente para pedir ayuda, poner sugerencias o reclamaciones escribiendo a [HOLA@LATIENDADELUCA.COM](mailto:HOLA@LATIENDADELUCA.COM), o bien llamando al 954 08 65 67 desde las 11:00 hasta las 17:00 de lunes a viernes.

## **28.- Garantía de los productos**

Todos los artículos ofrecidos en nuestra página web tienen la garantía oficial del fabricante en los términos legalmente establecidos, durante un periodo de 3 años a partir de la fecha de entrega.

Este plazo de garantía de 3 años, desde la entrega del producto, si bien en la misma, no se incluyen deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso incorrecto, manipulaciones indebidas, materiales que estén desgastados por el uso, entre otras.

Para que puedas hacer efectiva la garantía contacta con el servicio de Atención al cliente, vía telefónica o por email, donde te informarán del proceso a seguir.

## **29.- Derechos del Prestador**

- Conservar, modificar o suspender su web sin previo aviso.
- Modificar el precio de las ofertas.
- Rechazar pedidos por falta de existencias o impago del cliente.
- Rechazar el acceso a las herramientas informáticas a clientes en caso de incumplimiento de estas condiciones.
- Percibir el importe de las compras del cliente, aceptada la transacción.
- Reservarse el dominio y conservar la plena propiedad del artículo hasta el íntegro pago por parte del cliente.
- No reproducir, enajenar o disponer de la información publicada por El Prestador en todos sus contenidos sin permiso expreso de la propia compañía.
- Proceder a corregir o enmendar errores humanos o informáticos.

## **30.- Limitación de responsabilidad**

Toda la información facilitada por el Usuario al Prestador y a través de los formularios correspondientes deberá ser veraz. Es responsabilidad del Usuario mantener los datos suministrados, al Prestador, debidamente actualizados. En todo caso, el Prestador se exime de cualquier responsabilidad por daños o perjuicios ocasionados como consecuencia de haber facilitado información falsa, insuficiente, inexacta o incorrecta.

El acceso al sitio web no implica obligación alguna por parte del Prestador de verificar la autenticidad, idoneidad, exhaustividad, exactitud, adecuación y actualización de la información suministrada por el Usuario a través de los correspondientes formularios.

El Prestador no será responsable en aquellos supuestos en los que corresponda a los padres, tutores o representantes legales de los Usuarios menores de edad o incapacitados, autorizar el acceso, suministro de información personal o utilización del sitio web o la contratación de cualesquiera productos o servicios proporcionados a través de las aplicaciones o plataforma web. Será responsabilidad de los mencionados padres, tutores o representantes legales supervisar el acceso y uso del menor o

incapacitado a la contratación de los productos y servicios proporcionados a través de WWW.LATIENDADELUCA.COM

El acceso de los Usuarios a los Contenidos no implica obligación alguna por parte del Prestador de controlar la ausencia de virus o elementos informáticos que puedan tener algún efecto dañino en el equipo informático del Usuario. En todo caso, corresponderá al Usuario disponer de las herramientas necesarias para detectar dichos virus o elementos informáticos de carácter dañino. En consecuencia, El prestador no será responsable de los posibles daños ocasionados en los equipos informáticos de los Usuarios o de terceros durante el acceso a los Contenidos.

El Prestador no responderá por las interrupciones que se produzcan en los servicios eléctricos o de telecomunicaciones que impidan a los usuarios utilizar los servicios ofrecidos.

### **31.- Ley aplicable y Jurisdicción**

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de éstas condiciones, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario.

En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, el prestador y el usuario, renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales del domicilio del EL PROPIETARIO DE LA WEB.

### **32.- Plataforma de resolución de litigios en línea para consumidores y comerciantes**

La Comisión Europea ha puesto en marcha una plataforma para ayudar a los consumidores y a los comerciantes a resolver litigios relativos a compras hechas en Internet.

Dirección a la plataforma:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>