

# Términos y condiciones

En cumplimiento con el deber de información recogido en artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, le informamos que el Sitio Web <https://www.zapateriasestelles.es/> (en adelante, la “Web”) es titularidad de Zapaterías Estellés S.L.U (en adelante, “Zapaterías Estellés”), con domicilio social en C/ San Bartolomé, 23, 28004, Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 20.247, folio 20, Hoja M-357.788, inscripción 1ª y con NIF B83921874, con teléfono 915221956 y correo electrónico [web@zapateriasestelles.es](mailto:web@zapateriasestelles.es).

## 1.Condiciones de uso

Las presentes Condiciones describen los términos aplicables a los servicios y contenidos ofrecidos a través del sitio web <https://www.zapateriasestelles.es/> y regulan las relaciones jurídicas entre Zapaterías Estellés S.L.U y el cliente.

Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones y nuestra Política de Privacidad y Cookies 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 nuestra Política de Privacidad y Cookies, por lo que, si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones y con la Política de Privacidad y Cookies, no debe usar esta página web. Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o la Política de Privacidad y Cookies puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro correo electrónico [web@zapateriasestelles.es](mailto:web@zapateriasestelles.es) o a través de cualquier formulario establecido en la página web.

Por tanto, el acceso a la web es de carácter libre y gratuito, la utilización de la Web supone la aceptación sin reservas de la totalidad de las Condiciones de Uso. Si no estuvieras de acuerdo con estas condiciones debes abstenerte de utilizar esta página.

La visita al sitio eCommerce por parte del usuario deberá hacerse de forma responsable y de conformidad a la legalidad vigente, la buena fe, las presentes Condiciones y respetando los derechos de propiedad intelectual e industrial de titularidad de Zapaterías Estellés o cualquier otras personas físicas o jurídicas.

El uso de cualquiera de los contenidos del sitio Web con finalidades que sean o pudieran ser ilícitas queda totalmente prohibido, así como la realización de cualquier acción que cause o pueda causar daños o alteraciones de cualquier tipo no consentidas por Zapaterías Estellés, al sitio eCommerce o a sus contenidos.

El sitio Web y los productos y servicios ofrecidos por Zapaterías Estellés S.L.U está dirigido a mayores de edad con la capacidad jurídica suficiente para poder quedar vinculado por las presentes Condiciones de Uso. Es posible que la utilización de ciertos servicios o la contratación de algunos bienes o servicios esté sujeto a condiciones especiales complementarias que requerirán el consentimiento expreso y que prevalecerán en todo caso sobre las presentes condiciones generales. El contrato podrá formalizarse, a su elección, en cualquiera de los idiomas en los que las Condiciones están disponibles en esta página web.

## 2.Registro de los usuarios

La utilización de los servicios prestados por Zapaterías Estellés S.L.U y la compra en la Web requiere el registro como usuario en la Web. Con la finalidad de completar el registro se deberán aportar una serie de datos personales que deberán ser veraces y exactos. Puedes consultar nuestra política de privacidad en el siguiente enlace: <https://zapateriasestelles.es/content/7-politica-de-privacidad>.

Asimismo, debes tener en cuenta que en todo momento puedes modificar tus datos personales, así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y de oposición de conformidad con la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y de Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y con el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD).

### **3.Pedidos**

Una vez realizado un pedido, le llegará un mensaje confirmando la recepción del mismo, con el localizador y la facturación del pedido realizado.

### **4.Forma de pago**

Zapaterías Estellés garantiza un método de compra segura en internet. El pago podrá realizarse mediante transferencia bancaria o mediante tarjetas VISA o MASTERCARD.

### **5.Precios**

Los precios de los productos son los indicados en la descripción que se les adjunta. Todos los precios indicados en la descripción de producto se expresan en la moneda Euro (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.).

### **6.Condiciones de envío**

Los gastos de envío serán gratuitos para la península cuando el importe de compra supere los 50€. Compras inferiores tendrán un coste de envío de 5€.

Envíos a Canarias, Ceuta y Melilla tendrán un suplemento de 10€.

El plazo de entrega estimado será de 48/72 horas (los envíos internacionales tendrán un plazo de entrega estimado de 4 a 7 días)

### **7.Medios técnicos para corregir errores**

En caso de que usted detectase que se ha producido un error al introducir sus datos personales durante su registro como usuario de esta página web, podrá modificar los mismos en el apartado "Mi Cuenta". En todo caso, podrá corregir errores relacionados con los datos personales aportados durante el proceso de compra dirigiéndose al servicio de atención al cliente a través del teléfono 915221956, vía correo electrónico: [web@zapateriasestelles.es](mailto:web@zapateriasestelles.es) y vía redes sociales (en Facebook e Instagram), así como ejercitar el derecho de rectificación contemplado en nuestra [Política de Privacidad](#) y [Cookies](#).

Esta página web muestra ventanas de confirmación en diversos apartados del proceso de compra que no permiten proseguir con el pedido si los datos de estos apartados no se han proporcionado correctamente. Asimismo, esta página web ofrece los detalles de todos los artículos que haya añadido a su cesta durante el proceso de compra, de forma que, antes de realizar el pago, usted podrá modificar los datos de su pedido. Si usted detectase un error en su pedido con posterioridad a la finalización del proceso de pago, deberá ponerse en contacto de manera inmediata con nuestro servicio de atención al cliente, en el teléfono o en la dirección de correo electrónico anteriormente mencionados, para subsanar el error.

## **8. Disponibilidad de los productos**

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o sino quedan artículos en stock, le reembolsaremos cualquier cantidad que pudiera usted haber abonado.

## **9. Entrega**

Antes de formalizar el pedido usted deberá seleccionar la modalidad de entrega que más se ajuste a sus necesidades. Salvo que hayamos acordado otra cosa, le enviaremos el pedido consistente en los productos/s relacionados en cada Confirmación de Envío sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de la Confirmación de Pedido. Tenga en cuenta que existen circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o circunstancias imprevistas o extraordinarias que pueden afectar a la fecha de entrega. Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado. A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en el que usted o un tercero indicado por usted 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.

## **10. Imposibilidad de entrega**

Si nos resulta imposible efectuar la entrega de su pedido, intentaremos buscar un lugar seguro para dejarlo. Si no podemos encontrar un lugar seguro, su pedido será devuelto a nuestro almacén. Asimismo, le dejaremos una nota explicándole dónde se encuentra su pedido y cómo hacer para que le sea enviado de nuevo. Si no va a estar en el lugar de entrega a la hora convenida, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros para convenir la entrega en otro día. En caso de que transcurridos 15 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, el pedido no haya sido entregado por causa no imputable a nosotros, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato. Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución puede tener un coste adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirle los costes correspondientes.

## **11. Política de devoluciones**

### **1. Derecho legal a desistir de la compra**

#### **Derecho de desistimiento:**

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación. El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos a Zapaterías Estellés, SL, a la dirección, Calle San Bartolomé, 23, C.P. 28004, Madrid, al teléfono 915221956, o a través del correo disponible en la página web: [web@zapateriasestelles.es](mailto:web@zapateriasestelles.es), su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a final de estos Términos y Condiciones, aunque su uso no es obligatorio.

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

### **Consecuencias del desistimiento:**

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos 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.

Si el consumidor y usuario ha recibido bienes objeto del contrato deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a Zapaterías Estellés SL, a la dirección, Calle San Bartolomé, 23, C.P. 28004, Madrid, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.

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

### **2.Derecho contractual de desistimiento**

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 11.1 anterior, si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, no se preocupe, tiene un plazo de 15 días, a contar desde la fecha de entrega del pedido, para cambiarlo o devolverlo (salvo de los mencionados en la cláusula 11.3 siguiente, respecto de los que se excluye el derecho de desistimiento).

### **3.Disposiciones comunes**

El consumidor y usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

En caso de devolución, los gastos de recogida y envío, serán por cuenta del cliente, los cuales se descontarán al importe del pedido.

Sólo se devolverá el importe íntegro de los gastos de devolución en los siguientes casos:

- El artículo enviado esté defectuoso.
- Se haya producido un error en el envío.
- El artículo no se corresponda con la imagen de la web.

El reembolso se efectuará siempre en el mismo medio de pago que usted utilizó para pagar la compra.

## **12.Garantías**

Si usted contrata como consumidor y usuario, le ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos a través de esta 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 dos años desde la entrega del producto. Se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por nosotros y posean las cualidades que hayamos presentado en esta página web, (ii) sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundadamente esperables. En este sentido, si alguno de los productos no fuera conforme con el contrato, usted deberá ponerlo en nuestro conocimiento siguiendo el procedimiento detallado en devoluciones de productos defectuosos anterior ya través de cualquiera de los medios de comunicación previstos al efecto. Los productos que vendemos, especialmente los productos de artesanía, a menudo pueden presentarlas características de los materiales naturales que se utilizan en su fabricación. Estas características, tales como variación en las ventas, en la textura, en los nudos y en el color, no tendrán la consideración de defectos o taras. Al contrario, debería contarse con su presencia y apreciarlas. Únicamente seleccionamos los productos de la máxima calidad, pero las características naturales son inevitables y deben ser aceptadas como parte de la apariencia individual del producto.

## **13.Comunicaciones por escrito**

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

## **14.Notificaciones**

Las notificaciones que usted nos envíe deberán hacerse llegar a través del teléfono 915221956, o vía redes sociales (Facebook e Instagram). Con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 12 anterior y salvo que se estipule lo contrario, le podremos enviar comunicaciones bien al e-mail o bien a la dirección postal facilitada por usted a la hora de realizar un pedido. Se entenderá que las notificaciones han sido recibidas y han sido correctamente hechas en el mismo instante en que se cuelguen en nuestra página web, 24 horas después de haberse enviado un correo electrónico, o tres días después de la fecha de franqueo de cualquier carta.

Para probar que la notificación ha sido hecha, será suficiente con probar, en el caso de una carta, que tenía la dirección correcta, estaba correctamente sellada y que fue debidamente entregada en correos o en un buzón y, en el caso de un correo electrónico, que el mismo fue enviado a la dirección de correo electrónico especificada por el receptor.

## **15.Acontecimientos fuera de nuestro control**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Fuerza Mayor"). Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

- a. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- c. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- d. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- e. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- f. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

#### **16.Nulidad e ineficacia de las cláusulas**

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones fuese declarada total o parcialmente, nula o ineficaz, por resolución firme dictada por autoridad competente, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha disposición, subsistiendo las presentes Condiciones Generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición por no incluida.

#### **17.Acuerdo completo**

Las presentes Condiciones y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted y nosotros en relación con el objeto de las mismas y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre usted y nosotros verbalmente o por escrito. Usted y nosotros reconocemos haber consentido la celebración de un 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 del mismo, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones. Ni usted ni nosotros dispondremos de acción frente a cualquier declaración incierta realizada por la otra parte, verbal o escrita, con anterioridad a la fecha de un contrato (salvo que se hubiera hecho tal declaración incierta de forma fraudulenta) y la única acción de que dispondrá la otra parte será por incumplimiento de contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

#### **18.Modificación de las condiciones generales.**

Nos reservamos la facultad de modificar los Términos y Condiciones. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo. Si Usted no está de acuerdo con las modificaciones introducidas, le recomendamos no hacer uso de nuestra página web.

Asimismo, se le informa que cada vez que se realice una modificación de las condiciones se notificará a los usuarios a través de un aviso cuando acceda a nuestra página web.

## **19.Comentarios, Sugerencias, Quejas y Reclamaciones**

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios, sugerencias y consultas a través de nuestras vías de contacto o de la dirección postal C/ San Bartolomé, 23, 28004, Madrid. Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios. Puede solicitarlas llamando al teléfono 915221956 o a través de nuestro correo electrónico: [web@zapateriasestelles.es](mailto:web@zapateriasestelles.es).

Asimismo, podrá enviar sus quejas y reclamaciones a través de nuestras vías de contacto o del correo electrónico [web@zapateriasestelles.es](mailto:web@zapateriasestelles.es), que serán atendidas por nuestro servicio de atención al cliente en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo legamente establecido. Si usted como consumidor considera que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirnos sus quejas a través de la dirección de correo electrónico [web@zapateriasestelles.es](mailto:web@zapateriasestelles.es) con el fin de solicitar una solución extrajudicial de controversias. En este sentido, si la adquisición entre usted y nosotros se ha celebrado online a través de nuestro sitio web, de acuerdo con el Reglamento N° 524/2013 de la UE, le informamos que usted tiene derecho a solicitar con nosotros una resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo accesible a través de la dirección de Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **20.Contacto**

Por favor tenga en cuenta que el correo electrónico [web@zapateriasestelles.es](mailto:web@zapateriasestelles.es) se habilita a efectos de permitir el acceso fácil y directo a los datos identificativos de Zapaterías Estellés, S.L.U. como sociedad comercializadora de los bienes, así como con la finalidad de que usted pueda interponer las quejas o reclamaciones que estime oportunas. Para el envío de comentarios, sugerencias, consultas o cualquier otra cuestión distinta a lo anteriormente expuesto, usted podrá acceder a nuestras vías de contacto habituales, esto es: el número de teléfono 915221956, redes sociales (Facebook y Instagram).

**Modelo de formulario de desistimiento (sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato).**

A la atención de Zapaterías Estellés, S.L, con domicilio en Calle San Bartolomé, 23, 28004, Madrid, España y correo electrónico web@zapateriasestelles.es. Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien:

Pedido el/recibido el (\*):

Nombre del consumidor:

Domicilio del consumidor:

Firma del consumidor (solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha: (\*)

Táchese lo que no proceda