

## ENVÍOS Y DEVOLUCIONES

### ENTREGAS

En los casos en los que proceda realizar la entrega física del bien contratado, las entregas se efectuarán en el ámbito del siguiente territorio: España, Unión Europea.

Exceptuando aquellos casos en los que existan circunstancias imprevistas o extraordinarias o, en su caso, derivadas de la personalización de productos, el pedido de compra consistente en los productos relacionados en cada confirmación de compra será entregado en el plazo señalado en el Sitio Web según el método de envío seleccionado por el Usuario y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días naturales a contar desde la fecha de la confirmación del pedido.

Si por algún motivo, que le fuera imputable, CLOM no pudiera cumplir con la fecha de entrega, contactará al Usuario para informarle de esta circunstancia y, éste podrá elegir seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado. En cualquier caso, las entregas a domicilio se realizan en días laborables.

Si resultara imposible efectuar la entrega del pedido por ausencia del Usuario, el pedido podría ser devuelto al almacén. No obstante, el transportista dejaría un aviso explicando dónde se encuentra el pedido y cómo hacer para que sea entregado de nuevo.

Si el Usuario no va a estar en el lugar de la entrega en la franja horaria convenida, debe ponerse en contacto con CLOM para convenir la entrega otro día.

En caso de que transcurran 30 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, y no haya sido entregado por causa no imputable a CLOM, CLOM entenderá que el Usuario desea desistir del contrato y éste se considerará resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, todos los pagos recibidos del Usuario le serán devueltos, a excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección propia del Usuario de una modalidad de entrega diferente de la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrece el Sitio Web, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que se considera resuelto el contrato.

No obstante, el Usuario debe tener presente que el transporte derivado de la resolución puede tener un coste adicional que le podrá ser repercutido.

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 Usuario o un tercero indicado por el Usuario adquiriera la posesión material de los productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

Los riesgos que de los productos se pudieran derivar serán a cargo del Usuario a partir del momento de su entrega. El Usuario adquiere la propiedad de los productos cuando CLOM recibe el pago completo de todas las cantidades debidas en relación a la compra o adquisición efectuada, incluidos los gastos de envío, o bien en el momento de la entrega, si ésta tiene lugar en un momento posterior a la recepción completa del importe objeto de pago por CLOM.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), los pedidos de compra para su entrega y/o prestación se entenderán localizados en el territorio de aplicación del IVA español si la dirección de entrega está en territorio español salvo Canarias, Ceuta y Melilla. El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento en función del artículo concreto de que se trate.

En este mismo sentido, y de conformidad con el Capítulo I del título V de la Directiva 2006/112 del Consejo del 28 de noviembre de 2006 relativa al sistema común del IVA, los pedidos de compra se localizarán, para su entrega y/o prestación, en aquel Estado miembro de la Unión Europea en que la dirección que figura en el pedido de compra se localiza y, por tanto, el IVA aplicable será el vigente en dicho Estado miembro.

En los pedidos con destino a Canarias, Ceuta y Melilla, las entregas se encontrarán exentas de IVA por aplicación de lo dispuesto en Ley 37/1992, y a la Directiva 2006/112, sin perjuicio de la aplicación de los impuestos y aranceles correspondientes conforme a la normativa vigente en cada uno de estos territorios. El Usuario debe tener en cuenta que en estos territorios podrían darse situaciones en que se aplican y devengan impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente, y que estos podrían correr de su parte.

Para el resto de localizaciones, distintas a las anteriores, donde los pedidos de compra se localizarán, para su entrega y/o prestación se aplicará la normativa vigente en cada momento; el Usuario debe tener en cuenta que esto podría generar la aplicación y devengo de impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente en destino, y que estos podrían correr de su parte. Para ampliar información el Usuario debe dirigirse a la oficina de aduanas en destino.

## **DEVOLUCIONES**

En los casos en los que el Usuario adquiriera productos en o a través del Sitio Web del titular, le asisten una serie de derechos, tal y como se enumeran y describen a continuación:

### **Derecho de Desistimiento**

El Usuario, en tanto que consumidor y usuario, realiza una compra en el Sitio Web y, por tanto, le asiste el derecho a desistir de dicha compra en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

Este plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que el Usuario o un tercero autorizado por éste, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes adquiridos en el Sitio Web de CLOM o en caso de que los bienes que componen su pedido se entreguen por separado, a los 14 días naturales del día en que el Usuario o un tercero autorizado por éste, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes que componían un mismo pedido de compra.

Para ejercer este derecho de desistimiento, el Usuario deberá notificar su decisión a CLOM. Podrá hacerlo, en su caso, a través de los espacios de contacto habilitados en el Sitio Web o a través de:

Calle Torneros, 30, 28096 GETAFE (MADRID).

Teléfono: 91 415 20 39

Fáx: 91 234 23 32

Correo Electrónico: [clom@clom.es](mailto:clom@clom.es)

El Usuario, independientemente del medio que elija para comunicar su decisión, debe expresar de forma clara e inequívoca que es su intención desistir del contrato de compra. En todo caso, el Usuario podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que CLOM pone a su disposición como parte anexada de estas Condiciones, sin embargo, su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación expresa inequívocamente la decisión de desistir sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

En caso de desistimiento, CLOM reembolsará al Usuario todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de envío (con la excepción de los gastos adicionales elegidos por el Usuario para una modalidad de envío diferente a la modalidad menos costosa ofrecida en el Sitio Web) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en la que CLOM es informado de la decisión de desistir por el Usuario.

CLOM reembolsará al Usuario utilizando el mismo método de pago que empleó este para realizar la transacción inicial de compra. Este reembolso no generará ningún coste adicional al Usuario. No obstante, CLOM podría retener dicho reembolso hasta haber recibido los productos o artículos de la compra, o hasta que el Usuario presente una prueba de la devolución de los mismos según qué condición se cumpla primero.

El Usuario puede devolver o enviar los productos a CLOM en;

Calle Torneros, 30, 28096 GETAFE (MADRID).

Teléfono: 91 415 20 39

Fáx: 91 234 23 32

Correo Electrónico: [clom@clom.es](mailto:clom@clom.es)

Y deberá hacerlo 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 CLOM fue informado de la decisión de desistimiento.

El Usuario reconoce conocer que deberá asumir el coste directo de devolución (transporte, entrega) de los bienes, si se incurriera en alguno. Además, será responsable de disminución de valor de los productos resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

El Usuario reconocer saber que existen excepciones al derecho de desistimiento, tal y como se recoge en el artículo 103 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. De forma enunciativa, y no exhaustiva, este sería el caso de: productos personalizados; productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez; CDs/DVD de música o video sin su envoltorio, tal y como se precinta en fábrica; productos que por razones de higiene o de la salud van precintados y han sido desprecintados tras la entrega.

En este mismo sentido se rige la prestación de un servicio que el Usuario pudiera contratar en este Sitio Web, pues esta misma Ley establece que no asistirá el Derecho de desistimiento a los Usuarios cuando la prestación del servicio ha sido completamente ejecutada, o cuando haya comenzado, con el consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por Calce, habrá perdido su derecho de desistimiento.

En todo caso, no se hará ningún reembolso si el producto ha sido usado más allá de la mera apertura del mismo, de productos que no estén en las mismas condiciones en las que se entregaron o que hayan sufrido algún daño tras la entrega.

Asimismo, se debe devolver los productos usando o incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso los acompañen, además de una copia de la factura de compra.

En el siguiente enlace puede descargarse el Modelo de formulario de desistimiento:

<http://www.clom.es/form-desistimiento.pdf>

**Devolución de productos defectuosos o error en el envío**

Se trata de todos aquellos casos en los que el Usuario considera que, en el momento de la entrega, el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato o pedido de compra, y que, por tanto, deberá ponerse en contacto con CLOM inmediatamente y hacerle saber la disconformidad existente (defecto/error) por los mismos medios o utilizando los datos de contacto que se facilitan en el apartado anterior (Derecho de Desistimiento).

El Usuario será entonces informado sobre cómo proceder a la devolución de los productos, y estos, una vez devueltos, serán examinados y se informará al Usuario, dentro de un plazo razonable, si procede el reembolso o, en su caso, la sustitución del mismo.

El reembolso o la sustitución del producto se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la fecha en la que le enviemos un correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme.

El importe abonado por aquellos productos que sean devueltos a causa de algún defecto, cuando realmente exista, será reembolsado íntegramente, incluidos los gastos de entrega y los costes en que hubiera podido incurrir el Usuario para realizar la devolución. El reembolso se efectuará por el mismo medio de pago que el Usuario utilizó para pagar la compra.

En todo caso, se estará siempre a los derechos reconocidos en la legislación vigente en cada momento para el Usuario, en tanto que consumidor y usuario.

### **Garantías**

El Usuario, en tanto que consumidor y usuario, goza de garantías sobre los productos que pueda adquirir a través de este Sitio Web, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo CLOM, por tanto, por falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un plazo de dos años desde la entrega del producto.

En este sentido, se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que: se ajusten a la descripción realizada por CLOM y posean las cualidades presentadas en la misma; sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo; y presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo y que sean fundamentalmente esperables del mismo. Cuando esto no sea así respecto de los productos entregados al Usuario, éste deberá proceder tal y como se indica en el apartado Devolución de productos defectuosos o error en el envío. No obstante, algunos de los productos que se comercializan en el Sitio Web, podrían presentar características no homogéneas siempre y cuando éstas deriven del tipo de material con el que se han fabricado, y que por ende formarían parte de la apariencia individual del producto, y no serán un defecto.

Por otra parte, podría llegar a darse el caso que el Usuario adquiere en el Sitio Web un producto de marca o de fabricación por un tercero. En este caso, y considerando

el Usuario que se trata de un producto defectuoso, éste también tiene la posibilidad de ponerse en contacto con la marca o fabricante responsable del producto para averiguar cómo ejercer su derecho de garantía legal directamente frente a los mismos durante los dos años siguientes a la entrega de dichos productos. Para ello, el Usuario debe haber conservado toda la información en relación con la garantía de los productos.