CONDICIONES GENERALES DE VENTA PARA ADQUISICIONES EN TIENDA FÍSICA

NOTAS GENERALES

Estimado cliente:
En nuestras tiendas (únicamente en los puntos de venta participantes) podrá adquirir tanto productos disponibles en la tienda (**"Productos disponibles"**) como productos no disponibles en ese momento, que le serán entregados posteriormente (**"Productos@"**), en adelante conjuntamente los **"Productos"**.
Se aplicarán a la compra de Productos las presentes condiciones generales de venta para compras en tienda física (en adelante, las **"Condiciones para Compras en Tienda"**). Al realizar una compra en los puntos de venta de nuestra cadena, el Cliente declara que acepta las presentes condiciones, disponibles tanto en tienda como en la sección de la web www.tezenis.com (en adelante la **"Web"**), en la que también se describen las principales características de los Productos.

APLICABILIDAD DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA PARA ADQUISICIONES EN TIENDA FÍSICA

Las presentes condiciones son aplicables a adquisiciones que se realicen en tiendas Tezenis de España. El servicio venta de Productos@ no se encuentra disponible en Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla.
En caso de que se produzcan cambios en las Condiciones para Adquisiciones en Tienda Física, se aplicarán las condiciones vigentes en el momento de la compra. Podrán comprobarse en la correspondiente sección de la Web las versiones anteriores, que podrán guardarse e imprimirse.
Antes de realizar la compra, el Cliente deberá leer y aceptar las presentes Condiciones para Adquisiciones en Tienda Física. La compra implica el pleno conocimiento y aceptación de las presentes Condiciones.

1. SUJETOS

1.1 El vendedor de los Productos (en adelante, el **"Vendedor"**) es la empresa que gestiona el punto de venta donde el Cliente elige comprar los Productos. Toda la información relativa al Vendedor estará disponible en la tienda.

1.2 En caso de compra de Productos@, el Cliente será identificado mediante los datos que él mismo proporcione. Está prohibido proporcionar datos falsos y/o inventados: el Vendedor queda exonerado de cualquier responsabilidad al respecto.

1.3 Para cualquier información, contacte directamente con las direcciones indicadas en el apartado 8).

2. MODALIDAD DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

La compra de los Productos se formalizará en el momento en que se realice el pago por parte del cliente en el punto de venta (en adelante, la **"Fecha de Compra"**).
Con la compra de los Productos@, el Cliente acepta y autoriza la entrega de dichos productos en un momento posterior, en el lugar acordado con el Vendedor.
Después de la compra de los Productos@, el Cliente recibirá un e-mail (en adelante, la **"Confirmación de Compra de Productos@"**) que contendrá:

- la confirmación de que la compra se ha realizado correctamente y una recopilación de ésta.

Después el cliente recibirá, también por e-mail:

- la confirmación de que los Productos@ se encuentran en fase de envío al lugar acordado (en adelante, la **"Confirmación del Envío de Productos@"**);
- la confirmación de que los Productos@ han llegado al lugar acordado, junto con las indicaciones para la recogida (**"Confirmación de Entrega de Productos@"**).

3. PRECIOS DE VENTA

Los precios de los Productos Disponibles y de los Productos@ son los vigentes en el punto de venta en la Fecha de Compra. Los precios deben considerarse con tasas, impuestos y otros eventuales costes relacionados con derechos de aduana. Los eventuales gastos de envío a cargo del Cliente por el envío de los Productos@ (si proceden), se indicarán en el documento comercial/factura de compra.

4. FORMA DE PAGO

El pago puede realizarse mediante todas las formas de pago aceptadas en el punto de venta elegido para la compra de los Productos.

5. ENVÍO Y ENTREGA

5.1 Los Productos Disponibles se entregarán en el punto de venta en el momento de realizarse el pago.
Los Productos@ se entregarán en el lugar acordado lo antes posible y en cualquier caso en los 30 (treinta) días siguientes a la Fecha de Compra que figura en el documento comercial/factura de compra emitida en tienda.

5.2 En caso de que el Cliente elija recibir los Productos@ en un punto de venta, éstos estarán disponibles para su recogida durante 10 (diez) días desde la fecha de la Confirmación de

Entrega de los Productos@ en la Tienda. El Cliente podrá recoger los Productos@ en persona o a través de una persona delegada.
En el momento de la recogida de los Productos@ será necesario:

- mostrar el e-mail de Confirmación de Entrega de los Productos@
- firmar el albarán de recogida

En caso de que el Cliente esté inscrito en el Programa de Fidelización, será suficiente:

- comunicar nombre y apellidos, mostrar la tarjeta de fidelización o mostrar el e-mail de Confirmación de Entrega de los Productos@
- firmar el albarán de recogida

En caso de no presentar la documentación necesaria para la recogida, así como si no se recogen los Productos@ o se da falta de disponibilidad, comportará la rescisión del contrato de compra y la devolución de la totalidad del importe pagado, que se reintegrará mediante transferencia bancaria.

En el momento de la recogida de los Productos@, el Cliente deberá:

- comprobar la correspondencia de los Productos@ con los comprados;
- comprobar su integridad y la eventual presencia de daños en el paquete que sean evidentes de forma inmediata (por ej.: caja mojada, caja dañada, etc.).

En caso de anomalías, el Cliente deberá comunicarlas de inmediato.

5.3 Si el cliente solicitara envío a domicilio o a una dirección diferente al punto de venta, será debidamente informado por parte del personal de venta sobre posibles precios de envío aplicables (en lo consecutivo “Gastos de Envío”). Dichos gastos se reflejarán en el tique de compra/factura simplificada que se emitirá y entregará al cliente en el momento de realizarse la compra de los Productos@.

6. DERECHO DE DESISTIMIENTO CONTRACTUAL (POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES)

6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente sobre garantías relativas a los bienes de consumo, nos complace ofrecer a nuestros Clientes una garantía adicional a la prevista por la ley, que ofrece la oportunidad de devolver los Productos en cualquier tienda de la cadena Tezenis de España (excepto tiendas outlet y tiendas Tax /Duty free) incluso si los Productos no son defectuosos.
Los productos devueltos en el ejercicio del derecho de desistimiento contractual se denominarán en adelante los "Productos Devueltos". En caso de ejercer el derecho de desistimiento contractual, se tendrá en cuenta el precio indicado en el documento

comercial/factura de compra, salvo los gastos mencionados en el apartado 6.3).
Los Productos Devueltos podrán ser entregados en cualquier punto de venta de la cadena del país donde se haya realizado la compra (presentando el documento comercial/factura de compra, o si el Cliente está registrado en el Programa de Fidelización, comunicando su nombre y apellidos o mostrando la **tarjeta de fidelización**).
La anterior devolución deberá producirse dentro de los siguientes plazos:

- para Productos Disponibles: en los 30 días siguientes a la fecha de compra;
- para Productos@: en un plazo de 30 días desde la fecha de recogida por parte del Cliente o persona delegada.

Siempre y cuando se cumplan los requisitos dispuestos en el siguiente artículo 6.2, el Cliente tendrá derecho a:

- sustituir los Productos Devueltos por otros Productos Disponibles o por otros Productos@, por un valor correspondiente al precio pagado, según el documento comercial/factura de compra, o bien
- recibir el reembolso íntegro del precio pagado por los Productos Devueltos según el documento comercial/factura de compra mediante una Tarjeta Abono sin caducidad que podrá utilizarse en todos los puntos de venta de la cadena dentro del país de su emisión y online. En caso de que en la compra de los Productos se hubiesen utilizado como medios de pago vales, vouchers, Gift Card (Tarjeta Regalo) o Tarjeta Abono el rembolso solo podrá realizarse mediante Tarjeta Abono.
- El cliente también podrá recibir el reembolso íntegro del precio pagado por los Productos Devueltos según el documento comercial/factura de compra en una de las siguientes modalidades, siempre y cuando el punto de venta las ofrezca (cada punto de venta será libre de ofrecer o no alguna o algunas de las siguientes modalidades de reembolso):
    - (i) reembolso mediante transferencia bancaria;
    - (ii) reembolso en efectivo (válido exclusivamente si se trata del punto de venta donde se efectuó la compra y siempre y cuando sea aceptada esta modalidad);
    - (iii) reembolso en la misma tarjeta con la que se efectuó el pago (válido exclusivamente si se trata del punto de venta donde se efectuó la compra y siempre y cuando sea aceptada esta modalidad y se presente la boleta de la operación de pago con tarjeta así como la misma tarjeta usada en el pago).

6.2 El derecho de desistimiento contractual al que se refiere el presente artículo está sujeto a las siguientes condiciones:

- los Productos Devueltos deberán devolverse en su totalidad, y se excluye la posibilidad de devolver solo algunas partes o componentes de estos (incluso en el caso de kits);

- Los Productos Devueltos deberán ser entregados con arreglo al artículo 6.2, en los términos establecidos en el artículo 6.1;
- los Productos Devueltos no deberán haber sido utilizados, vestidos, lavados, estar sucios o dañados y no deberán mostrar signos de uso;
- los Productos Devueltos deberán ser devueltos envasados como fueron entregados, con todos los accesorios y etiquetas (a modo de ejemplo, las medias deben devolverse en su embalaje, con el correspondiente cartón, etc.);
- los Productos Devueltos comprados con un mismo documento comercial/factura de compra también podrán ser devueltos en diferentes momentos y con diferentes métodos de entrega en los términos establecidos en el artículo 6.1;
- en caso de que determinados Productos hayan sido adquiridos aprovechando promociones específicas (por ej., 5x4, 3x2, compra X te regalo Y, etc.), el derecho de desistimiento contractual también podrá ejercerse devolviendo solo algunos de los Productos en promoción: en este caso se reconocerá el precio del Producto devuelto efectivamente pagado según el documento comercial/factura de compra.

6.3 En caso de que se ejerza el derecho de desistimiento contractual correrán a cargo del Cliente los gastos adicionales en los que se haya incurrido eventualmente (por ej.: gastos de contra-reembolso, coste del envoltorio de regalo, etc.).

6.4 El derecho de desistimiento contractual se excluye en caso de:

- Productos personalizados.
- Tarjetas regalo..
- Productos adquiridos en puntos de venta Tax/Duty free.

7. GARANTÍA LEGAL PARA LOS PRODUCTOS NO CONFORMES

7.1 Para cualquier defecto o falta de conformidad de los Productos, se reconoce la garantía legal de 3 (tres) años para productos no conformes.
La garantía es válida en las siguientes condiciones:

- el defecto se manifiesta antes de 3 (tres) años:
    - desde la fecha indicada en el documento comercial/factura de compra emitido en la tienda en caso de Productos Disponibles;
    - desde la fecha indicada en el formulario de recogida firmado por el Cliente o por una persona delegada en el caso de Productos@;
- si el Cliente presenta una reclamación formal sobre los defectos en un plazo máximo de 2 (dos) meses desde la fecha en que se descubrió el defecto;
- si el Cliente presenta el documento comercial/factura de compra (o si ha comprado como Cliente suscrito al programa de fidelización, bastará con presentar la tarjeta de fidelización o comunicar su nombre y apellidos).

7.2 En caso de comprobarse la no conformidad de los Productos comprados, el Cliente tendrá derecho a obtener, en uno de los puntos de venta de la cadena dentro del país de compra, sin costes adicionales:

- la sustitución de los Productos no conformes por otros Productos; o
- el reembolso del importe pagado por el producto no conforme según el documento comercial/factura de compra, mediante Tarjeta Abono, o bien
    - el reembolso del importe pagado por la compra de los Productos, que se producirá como sigue:
        - el reembolso del precio pagado por el producto no conforme según el documento comercial/factura de compra, mediante uno de los métodos, a elegir, entre los aceptados en el punto de venta en el que el Cliente realiza la devolución. Cada punto de venta puede decidir si ofrece a sus clientes todos o solo algunos de los siguientes métodos de reembolso:
        -
        - reembolso mediante transferencia bancaria;
        - reembolso en efectivo (válido exclusivamente si se trata del punto de venta donde se efectuó la compra y siempre y cuando sea aceptada esta modalidad);
        - reembolso en la misma tarjeta con la que se efectuó el pago (válido exclusivamente si se trata del punto de venta donde se efectuó la compra y siempre y cuando sea aceptada esta modalidad).

7.3 El Cliente no está obligado a soportar ningún gasto por la devolución de los productos defectuosos.

8. CONTACTOS

Para cualquier solicitud de información, contacte con:
Servicio al Cliente Tezenis
c/o Calzedonia Digital d.o.o.
Matrix Building
5th floor Slavonska Avenija 1C
10000 Zagreb (Croatia)
hello@tezenis.com
935 959 073

9. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

9.1 El titular de los datos es Calzedonia S.p.A (en adelante, "Calzedonia"), con domicilio social en Via Portici Umberto Primo 5/3, Malcesine (Verona), Italia y sede administrativa en Via

Monte Baldo n.º 20 Dossobuono di Villafranca (VR), Italia. Puede contactar con el Titular enviando una comunicación a la siguiente dirección **privacy@calzedonia.com**.

9.2. Calzedonia ha nombrado a un Responsable de la protección de datos con quien puede ponerse en contacto enviando una comunicación a la siguiente dirección **DPO@calzedonia.com**.

9.3 Los datos que nos proporcione serán tratados por los empleados expresamente designados por el Titular, de acuerdo con los respectivos perfiles de autorización asignados. Las personas designadas pueden llevar a cabo operaciones de consulta, uso, procesamiento, comparación y cualquier otra operación apropiada, incluso automatizada, solo en los casos en que esto haya sido expresamente autorizado. Los datos se tratarán utilizando herramientas y soportes informáticos y telemáticos y en papel, de conformidad con lo dispuesto por la ley para garantizar la seguridad y la confidencialidad, así como la precisión, actualización y relevancia de los datos con respecto a los fines establecidos. El Cliente también puede ayudarnos a garantizar que los datos sean siempre precisos comunicándonos las actualizaciones a través de **privacy@calzedonia.com**.

9.4 Para acceder a los servicios prestados en los puntos de venta de Calzedonia Group, se podrán solicitar al Cliente datos personales como, por ej., nombre, apellidos, e-mail, etc. En cuanto a la gestión de los procesos de compra y posventa en una tienda de productos disponibles en los almacenes de Calzedonia, trataremos los datos de contacto del Cliente (nombre, apellidos, dirección de e-mail) y, en caso de que el servicio contemple la entrega a domicilio, la dirección de envío. El objetivo de esta recopilación es poder entregar el pedido efectuado, controlar el seguimiento del envío, certificar la entrega del producto y activar el proceso de reembolso. En este último caso, también podemos tratar su IBAN.
El suministro de dichos datos personales es opcional, pero es necesario para poder disfrutar de dichos servicios. Para cumplir con los objetivos indicados, no recogemos ni datos sensibles (por ej., relativos al origen racial y étnico, creencias religiosas, ideas filosóficas, políticas, relativos a la salud, vida sexual, etc.) ni judiciales (datos sobre antecedentes penales, o relativos a la situación de imputado o investigado, etc.).

9.5 Los datos personales del Cliente serán tratados de las siguientes maneras:

Tipo de tratamiento	¿Con qué fines tratamos los datos personales?	¿Cuáles son las bases legales del tratamiento de los datos personales?	¿Cuánto tiempo conservamos los datos personales?
Compra de productos	Los datos recogidos se utilizarán para tratar los pedidos de compra y actividades relacionadas (envío de productos, facturación, gestión de pagos,	La necesidad de ejecutar el contrato de compraventa de productos o medidas precontractuales adoptadas sobre la base de una solicitud del Cliente.	Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones contractuales y las obligaciones legales

	entrega de artículos, reembolso del pedido, etc.).		(por ej., en materia fiscal) en relación con el desempeño de la actividad de ventas.
Servicio de Atención al Cliente	Ponemos a disposición del Cliente un servicio de asistencia (por chat, teléfono, e-mail) para todas sus necesidades relacionadas con la compra de nuestros productos o el uso de nuestros servicios. En algunos casos, es posible que le solicitemos información personal cuando sea necesario para responder a las solicitudes que envíe a nuestro Servicio de Atención al Cliente.	La necesidad de ejecutar el contrato de compraventa de productos o medidas precontractuales adoptadas sobre la base de una solicitud del Cliente.	Los datos personales se tratarán durante el tiempo estrictamente necesario para lograr los objetivos del tratamiento.
Actividad antifraude	Activación de los controles necesarios para evitar posibles estafas en perjuicio del Cliente y de Calzedonia.	El interés legítimo de Calzedonia en prevenir y combatir el fraude.	24 meses desde la fecha de recogida.
Análisis estadísticos	Creamos informes estadísticos y modelos de comportamiento para analizar –de forma agregada– desde la perspectiva económica la eficacia de las iniciativas comerciales de Calzedonia (por ej., el interés en un nuevo producto) y para orientar nuestras futuras iniciativas comerciales y promocionales.	El legítimo interés de Calzedonia por analizar, de forma pseudo-anonimizada (y, por tanto, sin datos directamente atribuibles a los clientes), los datos de los clientes para obtener información estratégica relativa: al comportamiento de compra de los clientes, a la forma en que los clientes interactúan con la empresa a través de los distintos canales de comunicación y a la eficacia de las iniciativas comerciales y promocionales con el fin de poder competir con los principales operadores del sector.	Los datos relativos a las compras se conservarán, de forma de pseudo-anonimizada, durante un período de cinco años.

Informamos al Cliente de que, cuando basamos el tratamiento de sus datos personales en nuestro interés legítimo, realizamos un equilibrado entre el interés y sus derechos tal y como

contempla la legislación. El Cliente puede contactar con el Titular del tratamiento en cualquier momento para solicitar información.

9.6 Calzedonia comunicará los datos personales de los Clientes a terceros exclusivamente cuando sea necesario y útil para lograr el propósito de tratamiento de los datos buscado según el servicio solicitado por el Cliente. En cualquier caso, solo se comunicarán después de haber informado y, cuando sea necesario, haber recopilado el consentimiento del Cliente para ello. Los datos recopilados a través de cada servicio y para los fines indicados en la presente declaración se comunican normalmente a las siguientes categorías de personas:

- personas a las que se les otorga el derecho de acceso por disposiciones legales o normativas (por ej., autoridades de seguridad pública y fuerzas del orden);
- empresas pertenecientes a Calzedonia Group como empresas matrices, subsidiarias o asociadas;
- puntos de venta de Calzedonia Group;
- empresas de tratamiento de datos y servicios informáticos (por ej., entrada de datos, gestión y mantenimiento de infraestructuras y servicios informáticos, marketing por correo electrónico, Adquirer, etc.);
- empresas que prestan servicios de pago, empresas de transporte, instituciones financieras, compañías que ofrecen servicios de correo y correspondencia;
- empresas y estudios que prestan servicios de consultoría.

La lista de personas designadas como responsables del tratamiento de datos se puede obtener escribiendo a la dirección **privacy@calzedonia.com**.

9.7 Los datos personales recopilados pueden transferirse fuera de la UE (en particular, a Estados Unidos) para almacenarse en servidores de proveedores de servicios de gestión de la relación con el cliente. La transferencia se lleva a cabo con la estipulación de cláusulas contractuales estándares o después de la verificación de la certificación del Escudo de privacidad UE-EEUU del proveedor del servicio (designado específicamente como Responsable del tratamiento de datos). La lista de personas designadas como responsables del tratamiento de datos se puede obtener escribiendo a la dirección **privacy@calzedonia.com**.

9.8 El Cliente puede ejercer los derechos que la ley le garantiza en relación con sus datos personales escribiendo a **privacy@calzedonia.com**. Responderemos a su solicitud lo antes posible y, en cualquier caso, como máximo en un plazo de 30 días después de recibirla. En algunos casos, podemos solicitarle una copia de un documento de identidad si, en relación con su solicitud, resulta necesario verificar su identidad.

- **Derecho de acceso**:: es el derecho a saber si sus datos personales se están tratando y, si se confirma, a obtener una copia de dichos datos y ser informado sobre: el origen de los datos; las categorías de datos personales procesados; los destinatarios de los

datos; los propósitos del tratamiento; la existencia de un proceso automatizado de toma de decisiones, incluida la elaboración de perfiles; período de retención de datos; derechos previstos por el Reglamento.

- **Derecho de rectificación**: : es el derecho de obtener la rectificación de sus propios datos personales o de completar los datos que estén incompletos. Recordamos que, cuando el Cliente nos proporciona sus datos para utilizar nuestros servicios, garantiza su veracidad y exactitud. El Cliente también puede ayudarnos a garantizar que los datos sean siempre precisos comunicándonos eventuales actualizaciones a la dirección **privacy@calzedonia.com**
- **Derecho de cancelación**: derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales si ya no son necesarios para el propósito para el que fueron recopilados o si ya no estamos autorizados para tratarlos.
- **Derecho de limitación de tratamiento**: es el derecho a obtener la limitación del tratamiento en los siguientes casos:
    - cuando se objete la exactitud de los datos personales. Se puede solicitar la limitación del tratamiento durante el período en el que verificaremos la exactitud de los datos;
    - cuando no estemos autorizados a tratar sus datos y, en lugar de cancelarlos, el Cliente nos solicite que limitemos su uso;
    - si los datos que poseemos, incluso si ya no son necesarios para los fines del tratamiento para los que fueron recopilados, son necesarios para que el Cliente pueda probar, ejercer o defender un derecho ante los tribunales;
    - cuando el Cliente se oponga al tratamiento basado en nuestro interés legítimo. En espera de la verificación de la prevalencia de nuestros motivos legítimos respecto a los relativos al Cliente como interesado, este podrá solicitar que limitemos el tratamiento.
- **Derecho de revocación del consentimiento**: es el derecho a revocar el propio consentimiento en relación con todos los tratamientos basados en este.
- **Derecho a la portabilidad de los datos**: en caso de que tratemos los datos en función del consentimiento del Cliente o en ejecución de un contrato, o si el tratamiento se realiza por medios automatizados, el Cliente puede ejercer el derecho a la portabilidad de los datos. Podrá recibir los datos personales que nos haya comunicado en un formato estructurado, comúnmente utilizado y legible por un dispositivo automático. También podrá solicitar reenviar sus datos directamente a otra empresa, siempre que sea técnicamente posible.
- **Derecho de oposición** es el derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus propios datos personales en función de nuestro interés legítimo, incluida la elaboración de perfiles.

Informamos al Cliente de que, en caso de que el tratamiento de sus datos personales infrinja las disposiciones del Reglamento UE 2016/679, tiene derecho a presentar una queja ante la autoridad supervisora de protección de datos competente.

Si utiliza los servicios disponibles en nuestras páginas web para la gestión de su pedido, deberá además consultar la correspondiente política de privacidad.

10. LEY APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y FORO COMPETENTE

Las presentes Condiciones para Compras en Tienda se regirán e interpretarán conforme a la legislación aplicable en el lugar donde se encuentre el punto de venta en el que se haya realizado la compra, sin perjuicio de las demás normas obligatorias vigentes en el país de residencia habitual del Cliente. Cualquier disputa deberá ser resuelta exclusivamente por los órganos jurisdiccionales del lugar de domicilio o residencia del Cliente conforme a la ley aplicable.

11. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Las presentes Condiciones para Compras en Tienda podrán modificarse en cualquier momento. Se solicitará al Cliente que acepte las Condiciones para Compras en Tienda vigentes en el momento de la compra de los Productos. Las nuevas Condiciones para Compras en Tienda entrarán en vigor en la fecha de publicación y serán aplicables a las compras realizadas con posterioridad a dicha fecha. Se pueden comprobar las eventuales versiones anteriores de las Condiciones para Compras en Tienda en **la correspondiente sección de la web.**