



AVISO LEGAL

CONDICIONES GENERALES (USO Y CONTRATACIÓN) E INFORMACIÓN

I.- Condiciones Generales de Uso e Información a cliente y/o usuarios

Primera.- Carácter de Condiciones Generales y Datos identificativos.-

El presente "portal" "www.zodio.es" (en adelante, el "portal"), que incluye, entre otros, los servicios de "Chat" y "Te llamamos", es titularidad de ZODIODECO, S.L.U., (en adelante, "ZODIO"), quien lo pone a disposición de los usuarios, personas físicas y jurídicas, de Internet con el fin de, entre otros, proporcionar y permitir información, consultas y atención sobre los productos, servicios, y ofertas de ZODIO.

Nuestros datos son los siguientes:

ZODIODECO, S.L.U.

Avda. de la Vega 2, 28108 - Alcobendas, Madrid.

N.I.F. nº: B-84818442

Constituida el 7 de septiembre de 2006 ante el notario de Madrid, D. Javier Piera Rodríguez, número 1.678 de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en fecha 18 de septiembre de 2006 al Tomo 23.168, Libro 0, Folio 60, Sección 8, Hoja M-415204, Inscripción 1ª.

Teléfono: 900.813.344, de lunes a viernes, ambos incluidos, de 9:00 a 21:00, excepto festivos nacionales o locales.

El acceso y utilización del portal y demás servicios queda sujeto al cumplimiento de las presentes condiciones generales y de las particulares que regulen concretamente los servicios ofrecidos por ZODIO, que el usuario declara conocer y aceptar expresa e íntegramente, desde el mismo momento en que accede al portal y/o a los citados servicios, instante en el que adquiere, igualmente, la condición de usuario de los mismos. A estos efectos, se entiende por usuario todo aquel que navegue por el portal y/o utilice los servicios incluidos o adquiera los servicios o productos ofertados en los mismos.

En consecuencia, toda utilización del portal supone una aceptación, sin reservas de ninguna clase, de las presentes Condiciones Generales de Uso (o Condiciones Generales), de las Condiciones Generales de Contratación, así como, en su caso, de las Condiciones Particulares que, en su caso, pudieran establecerse en el presente portal, independientemente del acceso del portal en el que se encuentre el usuario, estando éste obligado a leerlas en cada uno de dichos accesos.

Sin perjuicio de lo anterior, es posible que en determinados supuestos el usuario deba aceptar condiciones particulares de carácter específico, que complementen, reemplacen o dejen sin efecto, en todo o en parte, a las condiciones generales, y que el usuario declara igualmente conocer y aceptar expresamente, en los mismos términos regulados en el párrafo precedente para éstas.

Estas Condiciones Generales se aplicarán tanto a la actividad promocional y de suministro de información y resolución de consultas que se efectúa a través del portal como a la adquisición de bienes y/o la prestación de los servicios ofertados en el mismo, de tal manera que las mismas regirán en todo momento tanto para la simple navegación por el portal, acceso y uso de servicios de ZODIO, como para la adquisición de bienes y/o a la prestación de servicios ofertados, si bien estas últimas se regirán tanto por estas Condiciones Generales de Uso, por las Condiciones Generales de Contratación que hayan de aplicarse y por las Condiciones Particulares, que en su caso, pudieran establecerse.

La información y contenidos que se recogen en el presente portal son propiedad de ZODIO o de sus *partners* o colaboradores. Su obtención, reproducción, distribución, cesión, transmisión, transformación, modificación, explotación o comunicación pública para uso comercial o distinto al propio personal del usuario queda totalmente prohibido.

Segunda.- Objeto.-

Las presentes condiciones tienen por objeto regular el acceso y utilización del portal por parte de los usuarios que lo visiten, así como la puesta a disposición a favor de éstos, de forma gratuita salvo indicación expresa en contrario, tanto de la información suministrada, ya sea general o especializada, como de los diferentes contenidos ofrecidos y servicios facilitados en el mismo.

Las presentes condiciones generales aparecen publicadas en el portal bajo la denominación "Aviso Legal".

Tercera.- Duración.-

Las presentes Condiciones Generales y las Particulares que eventualmente puedan establecerse, y con la redacción que presenten en cada momento, tienen una duración indefinida, y permanecerán en vigor mientras el portal continúe activo.



De la misma manera, el acceso y utilización del portal y de los recursos y servicios que el mismo ofrece tienen en principio una duración indefinida, si bien ZODIO se reserva el derecho de suspender, interrumpir y/o cancelar, de forma unilateral y en cualquier momento, el acceso al portal o a alguna de sus partes y/o recursos, sin necesidad de previo aviso y sin que por ello se genere derecho alguno a solicitar indemnización por parte del usuario.

Cuarta.- Régimen de Modificaciones.-

ZODIO se reserva el derecho de modificar unilateralmente, total o parcialmente, en cualquier momento y sin previo aviso, tanto las presentes Condiciones Generales, como las Particulares que eventualmente puedan establecerse; la configuración, presentación y diseño del portal o de cualquiera de los elementos y servicios que lo integran; las informaciones, generales o especializadas, y los contenidos suministrados y, en general, cualesquiera otras circunstancias no designadas expresamente, incluida la cancelación del portal o de alguno de sus elementos. Implantada cualquiera de las referidas modificaciones en el portal, todo acceso posterior realizado por el usuario supondrá su aceptación incondicional de la misma.

Asimismo y al objeto de ofrecer un funcionamiento correcto del portal, ZODIO se reserva el derecho a suspender temporalmente, y sin necesidad de previo aviso a los usuarios, la accesibilidad al portal y de sus servicios en caso de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de los servicios, informaciones y contenidos, así como a modificar o actualizar las condiciones de acceso de dicho portal.

Adicionalmente a lo anterior, ZODIO se reserva, igualmente, el derecho de dejar sin efecto, en todo o en parte, de forma unilateral y en cualquier momento, la gratuidad del acceso al portal o de la utilización de servicios, informaciones y contenidos. En este caso informará de dicha circunstancia a los usuarios, en la página principal del portal, con la suficiente antelación.

Quinta.- Registro de Usuarios: uso de clave y contraseña.-

El acceso general al portal no está condicionado al registro previo del usuario. Sin embargo, el acceso a determinadas áreas (temáticas), servicios o recursos del portal puede ser que únicamente sea factible mediante el registro previo del usuario.

Al cumplimentar el registro, el usuario indicará en el formulario tanto la clave como la contraseña de su elección.

El usuario tan sólo podrá elegir como clave palabras, números o conjuntos de ambos que no sean contrarios a la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público. Queda prohibida la utilización de claves que, de cualquier manera, supongan violación del derecho de propiedad industrial e intelectual, o coincidan o se asemejen a denominaciones sociales o eslogan publicitarios, cuando carezca de justo título para hacerlo.

Tanto la clave como la contraseña tienen carácter confidencial. Por lo tanto, el usuario debe emplearlas con la debida diligencia, debiendo conservarlas de manera segura, de forma que no sea posible su utilización por terceros, con independencia de la relación que el usuario mantenga con éstos, ya que no está autorizada su cesión.

Consecuentemente, el usuario se obliga a comunicar de forma inmediata a ZODIO tanto el extravío de su clave y contraseña, con independencia de la causa de éste, como cualquier peligro o menoscabo en su confidencialidad, respondiendo, en caso contrario, de cualquier daño o perjuicio causado mediante accesos verificados a través de las mismas.

Sexta.- Reglas de utilización del portal. Limitaciones.-

El usuario se obliga a utilizar el portal y sus servicios en el estricto respeto y observancia de las presentes Condiciones Generales, así como de las Particulares que eventualmente puedan establecerse; e, igualmente, de la ley, la costumbre y el orden público. En consecuencia, el usuario, a título meramente enunciativo y no limitativo, viene obligado a:

- No utilizar el portal, ni hacer uso de los elementos, informaciones, contenidos y servicios que lo integran vulnerando las Condiciones Generales y/o Particulares, o infringiendo la ley, las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público.
- No lesionar, en dicho uso, los derechos, de cualquier tipo, que correspondan a terceros, así como tampoco verter insultos, difamaciones, amenazas o publicar cualquier otro contenido que afecte o pueda afectar a los derechos fundamentales de las personas y reputación y marca de ZODIO y de sus trabajadores, subcontratas y colaboradores.
- No ejecutar actos que limiten o impidan el acceso y utilización del portal, en condiciones adecuadas, por parte del resto de usuarios.
- No acceder ilícitamente al portal, ni a sistemas informáticos de terceros, ni a difundir programas o virus informáticos susceptibles de causar daños en equipos o sistemas informáticos, así como en contenidos del portal, cualesquiera que sean, y con independencia de la personalidad de sus respectivos propietarios.



- No utilizar mecanismos distintos a los expresamente habilitados o recomendados en el portal para la obtención de las informaciones, contenidos y servicios que lo integran, cuando dicha obtención sea posible por haber sido autorizada o estar permitida por ZODIO.
- No enviar, en ningún caso, publicidad o comunicaciones comerciales, de clase alguna, ni tampoco mensajes electrónicos no solicitados o consentidos previamente por sus eventuales destinatarios, ya se trate de mensajes individuales, ya de cadenas de mensajes. Igualmente se obliga a no captar ni utilizar listas de distribución que eventualmente pudieran resultar accesibles desde el portal, ni ceder, por cualquier título, a terceros, las referidas listas o datos contenidos en las mismas, todo ello con independencia de cuál sea la finalidad perseguida.
- No establecer hiperenlaces o links entre cualquier página web, incluida la propia del usuario, o cualquier otro sitio o espacio accesible desde Internet, y el portal de ZODIO, salvo que haya mediado autorización expresa y por escrito de ZODIO, y con las condiciones que ésta haya establecido en cada caso. El usuario que incumpla lo anterior será el único y exclusivo responsable de los daños y perjuicios de todo tipo causados por tal motivo bien a ZODIO, bien a terceros.
- No realizar actividades que de cualquier manera supongan o puedan suponer un menoscabo o perjuicio, de cualquier tipo, para ZODIO y sus trabajadores, subcontratas y colaboradores.

Cualquier incumplimiento de las presentes Condiciones Generales, o de las Particulares que con carácter específico se puedan establecer, facultará a ZODIO para denegar el acceso al portal y/o a sus servicios del usuario infractor.

Séptima.- Propiedad Intelectual e Industrial. Copyright.-

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial tanto de los elementos de todo tipo que integran el portal y servicios, entendiéndose por tales, a título meramente enunciativo y no limitativo, diseños interactivos de pantalla, diseños gráficos, dibujos, planogramas, archivos de texto, imagen o sonido, fotografías, infografías, interfaz de usuario, thesaurus, sistemas de indexación, etc., como de las informaciones generales o especializadas, servicios y, en general de todos los contenidos ofrecidos en dicho portal, entre los que se incluyen las denominadas "fichas proyecto", "preguntas y respuestas", "chat", "te llamamos" y "ayudas de producto", necesarios para su comunicación pública, son de la exclusiva titularidad de ZODIO o le han sido licenciados por sus respectivos titulares y se encuentran protegidos por las leyes españolas e internacionales sobre propiedad industrial e intelectual. ZODIO tiene todos los derechos reservados y no concede sobre los mismos licencia o autorización de uso alguno. El uso del presente portal y de sus servicios no implica ningún tipo de renuncia, transmisión o cesión, total o parcial de los derechos otorgados por la legislación española e internacional sobre propiedad industrial e intelectual, ni confiere ningún derecho de explotación de ninguna clase, a saber reproducción, distribución, transformación, comunicación pública, ni titularidad a los usuarios sobre los citados contenidos, salvo para aquello previsto en las presente Condiciones Generales y, en su caso, Condiciones Particulares.

El usuario se obliga a usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a no vulnerar, en caso alguno, los derechos referidos en el párrafo precedente, así como a utilizar el portal, con sus diferentes elementos, contenidos y servicios, para su exclusivo uso privado. En consecuencia, el usuario, a título meramente enunciativo y no limitativo, no podrá utilizar el portal y sus servicios con fines empresariales o comerciales; ni reutilizar, explotar, ceder, reproducir (excepto la descarga temporal desde el sitio web al disco duro del ordenador del usuario o a los servidores proxy), copiar, transformar, modificar, transmitir o distribuir en forma alguna, total o parcialmente, los elementos, informaciones, servicios o contenidos que lo integran cuando no haya sido autorizado expresamente por el titular; ni facilitar o permitir el acceso de terceros a dichos elementos, informaciones, servicios y contenidos mediante su comunicación pública en cualquier forma; ni eludir, suprimir, modificar o manipular los dispositivos técnicos de protección del portal o de aquellos elementos que lo integran; ni transformar o modificar los mismos; ni eludir, suprimir, modificar o manipular, por cualquier medio, el "Copyright" de ZODIO, con independencia de que dichos actos perturbadores afecten al símbolo "©", a la palabra "Copyright", al año de primera publicación de la obra o a la denominación social de ZODIO, ya sea conjunta o separadamente, o a cualquier otro elemento que de alguna forma identifique los derechos de propiedad intelectual de ZODIO o de los terceros titulares.

El usuario se abstendrá de realizar cualquier actividad que infrinja los derechos de propiedad intelectual e industrial de ZODIO, así como de los terceros que sean referidos en el presente portal. En caso de infracción de los referidos derechos, el usuario del portal deberá mantener indemne a ZODIO de cuantas acciones por reclamación de daños, ya sean judiciales, extrajudiciales o sanciones administrativas, le pudieran interponer derivadas del incumplimiento del usuario. Asimismo, el usuario se abstendrá de emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del sitio para remitir publicidad, comunicaciones con fines comerciales, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencias de su finalidad, así como a abstenerse de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información. Toda referencia que se haga en este portal a productos y/o servicios de terceros o a cualquier otra información utilizando la marca, el nombre comercial o la denominación social, que sean de titularidad de terceros, no constituye por sí patrocinio o recomendación de ninguna clase.

A los efectos anteriores, ZODIO hace expresa reserva frente a los usuarios y demás terceros del ejercicio de cuantas acciones



amparen sus legítimos derechos de propiedad intelectual e industrial.

zodio.es es un dominio registrado por ZODIO. El dominio de zodio.es no puede ser utilizado, salvo autorización expresa previa, en conexión con otros servicios que no sean de la empresa de ninguna manera que pueda causar confusión entre nuestros clientes o descrédito de la empresa.

Octava.- Régimen de responsabilidades.-

Sin perjuicio de lo recogido en el resto de las presentes Condiciones Generales de uso o de las Particulares que pudieran establecerse en el marco de la asunción de responsabilidades, se le informa al usuario que el uso propio que haga de este portal así como de la información publicada en el mismo son de su exclusiva y entera responsabilidad.

Asimismo, se le informa al usuario de que en caso de que se produzcan los siguientes supuestos o circunstancias ZODIO quedará exento de responsabilidad, salvo que exista dolo o mala fe de esta compañía, a saber:

- Los daños y perjuicios que el usuario pueda sufrir a través de espacios accesibles de internet, como páginas web, etc., mediante hipervínculos o links establecidos en el portal.
- Los daños y perjuicios que eventualmente pueda sufrir el usuario como consecuencia de la aplicación o utilización por sí mismo y bajo su propia dirección o de terceros ajenos a ZODIO de los consejos recogidos en las "fichas proyecto", en las "preguntas o respuestas", en las "ayudas de productos", de la información necesaria para intentar resolver sus necesidades en cuanto a consultas o dudas rápidas que le puedan surgir a la hora de navegar por este portal y/o durante el proceso de compra de nuestros productos y servicios a través de los servicios de "Chat" y "Te llamamos" o de cualquier otra información del portal, salvo que haya dolo o mala fe de esta compañía.
- Los daños y perjuicios originados por la pérdida de información de los usuarios que, como consecuencia de la utilización del portal o de sus distintos elementos, servicios "Chat" y "Te llamamos", etc., pueda estar eventualmente almacenada, por cualquier circunstancia, bien en sus sistemas informáticos, bien en el portal.
- Los daños y perjuicios sufridos por el usuario como consecuencia de una utilización del portal, por su parte, contraria a las presentes Condiciones Generales, en su conjunto, o a las Particulares que eventualmente se puedan establecer, o con infracción de lo dispuesto en la ley, o de forma contraria a la costumbre y al orden público.
- Los daños y perjuicios sufridos por el usuario que tengan su origen en la falta de veracidad o exactitud de las informaciones facilitadas o comunicaciones realizadas por sí mismos y/u otros usuarios, o que tengan su origen en la indicación de identidades falsas utilizadas por cualquier usuario, se correspondan o no con la de terceros reales.
- Los daños y perjuicios que sufra el propio usuario, o genere a terceros, como consecuencia de utilizar claves y contraseñas de acceso que vulneren lo dispuesto en la anterior condición general Quinta.
- Los daños y perjuicios que sufra el usuario por cualquier decisión adoptada por el propio usuario como consecuencia de la información contenida en ella.

ZODIO únicamente responderá de los daños que el usuario pueda sufrir como consecuencia de la utilización del portal y de sus servicios cuando dichos daños sean imputables a una actuación dolosa de esta compañía. El usuario reconoce y acepta que la utilización del portal, así como de la decisión de adquirir o no nuestros productos y/o servicios se realiza bajo su responsabilidad y determinación, y ello sin perjuicio de que ZODIO asuma las responsabilidades que se dirimen en relación con el contenido publicado en este portal.

ZODIO rechaza la responsabilidad sobre cualquier información no elaborada por la empresa o no publicada de forma autorizada por ella bajo su nombre, al igual que la responsabilidad que se derive de la mala utilización de los contenidos. ZODIO no garantiza la continuidad del funcionamiento del sitio web ni que el mismo se encuentre en todo momento operativo y disponible. Asimismo, ZODIO no se hace responsable de los perjuicios que se pudieran derivar de, con carácter meramente enunciativo y no limitativo (i) Inferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los usuarios, motivadas por causas ajenas a ZODIO, que impidan o retrasen el acceso al portal o la prestación de los servicios o la navegación por el portal; (ii) Retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos; (iii) Que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control del portal y que no sean atribuibles a ZODIO; (iv) Las divergencias que pudieran existir entre la información, documentación y/o demás contenido de este portal (versión electrónica) en representación de nuestra tienda online y demás información y contenido (versión impresa) relacionado con cualesquiera de las restantes tiendas físicas, al no ser el mismo tipo de establecimiento. En este sentido, se le informa al usuario de que los precios de los artículos publicados en el portal no tienen por qué coincidir con los existentes en las restantes tiendas físicas de ZODIO visitadas por el usuario; (v) De la imposibilidad de dar servicio o permitir el acceso por causas no imputables a ZODIO, debidas al usuario, a terceros, o a supuestos de fuerza mayor.

ZODIO no controla, con carácter general, la utilización que los usuarios hacen del portal y de sus servicios. En particular ZODIO no garantiza bajo ningún extremo que los usuarios utilicen el portal y sus servicios de conformidad con la ley, las presentes Condiciones Generales de Uso, Particulares y de Contratación, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, ni tampoco que lo hagan de forma diligente y prudente.



ZODIO no garantiza que los enlaces, que en su caso puedan existir y que en cualquier caso tiene carácter meramente informativo, a otras páginas web (“links” o “frames”) sean exactos y correctos en el momento en el que el usuario del portal web decida su utilización. ZODIO no asumirá ninguna clase de daño, pérdida o cualquier clase de perjuicio, directo o indirecto, derivado de la información, opinión, contenidos, aplicaciones, productos y/o servicios que pudieran ofrecerse o visualizarse en las páginas web que sean responsabilidad de terceros o colaboradores ajenos a ZODIO, a las que, en su caso, se hubiera accedido a través de los enlaces recogidos en el presente portal y sus servicios.

ZODIO no controla ni verifica ninguna información, contenido, productos o servicios facilitados a través de los enlaces introducidos a otras páginas web, ni tiene conocimiento efectivo de que la actividad o la información a la que remiten, en su caso, los enlaces ubicados en el portal sean ilícitos o lesionen bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización. Si ZODIO tuviera conocimiento de alguna ilicitud o lesión según lo indicado anteriormente, esta entidad actuará con diligencia para suprimir o inutilizar el enlace correspondiente. Asimismo, si algún usuario del portal tuviere conocimiento efectivo de la remisión a algún contenido ilícito o que lesione bienes o derechos de un tercero, derivado de algún enlace situado en el presente portal, se le ruega sea tan amable de ponerlo en conocimiento de ZODIO para que esta entidad pueda actuar en consecuencia.

Por lo que se refiere a los enlaces establecidos por otras páginas web a este portal, ZODIO no asume ningún tipo de responsabilidad por los daños o perjuicios que el usuario pudiera sufrir por cualquier aspecto relativo a la página web que ofrece el enlace o vínculo. En cualquier caso, el establecimiento del enlace no implica la existencia de algún tipo de relación, colaboración o dependencia de ZODIO con el titular de esa página web.

Por último, en relación con los archivos que el usuario de este portal pudiera enviar o publicar en el mismo o a través de este, ZODIO rechaza cualquier responsabilidad sobre su contenido (imágenes incluidas) y sobre cualquier otra consecuencia que este origine. El usuario es el titular de los derechos que amparan dichos archivos y su contenido (imágenes incluidas), sobre los cuales se le concede a ZODIO una licencia de uso no exclusiva, indefinida y sublicenciable, siendo el propio usuario el único y directo responsable de los citados archivos y de su contenido con total indemnidad para ZODIO.

Novena.- Comunicaciones.-

Todas las comunicaciones que el usuario deba hacer a ZODIO, con independencia de que traigan su causa de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales o en las Particulares que eventualmente puedan establecerse, o de cualquier otra circunstancia en la que esté previsto o sea necesario realizar dichas comunicaciones, y sin perjuicio de lo dispuesto en nuestra Política de Privacidad relativa a los datos de carácter personal, deberá dirigirlas o bien a través del Servicio de Atención al Cliente a través del Fax 91 749 60 99, a través de una comunicación escrita dirigida al Departamento de Atención al Cliente de ZODIODECO, S.L.U., Avenida de la Vega núm. 2, Alcobendas, 28108 o través del uso de los servicios de este portal como son los de “Chat” y “Te llamamos”.

De la misma forma, cualquier comunicación que ZODIO deba realizar al usuario, la dirigirá a la dirección de correo electrónico o dato de contacto (postal o telefónico) facilitado por éste. Se considera que el usuario ha facilitado, voluntariamente y conforme a lo previsto en las presentes Condiciones Generales de uso y, en su caso, en las Condiciones Particulares, su dirección de correo electrónico u otro dato de contacto por el simple hecho de dirigir una comunicación a ZODIO por ese medio, en la que dicha dirección o dato aparezca claramente identificado.

Décima.- Ley Aplicable y Jurisdicción.-

Las presentes Condiciones Generales y las Particulares que eventualmente se puedan establecer se rigen por la legislación española.

En caso de disputa o controversia relacionada con la aplicación o interpretación de las mismas, las partes se someterán a los Juzgados y Tribunales que resulten territorialmente competentes de conformidad con la legislación vigente.

En todo caso, en cumplimiento de nuestro deber de información, le indicamos que, en relación con la Resolución de litigios en línea en materia de consumo, conforme a lo previsto en el Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea pone a su disposición una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.



II.- Condiciones Generales de Contratación

Primera.- Disposiciones generales.-

Sin perjuicio de la aplicación y ejecución de las Condiciones Generales de uso, anteriormente indicadas, las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como las Condiciones Particulares que puedan establecerse, regirán las relaciones de servicios y contractuales entre ZODIO y cada usuario que, a través del portal, contrate los productos y/o servicios ofertados, cuyas características y precios se encuentran debidamente identificados en sus correspondientes accesos.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se amparan en lo previsto en la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico; la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de Contratación; el Real Decreto 1906/1999, por el que se regula la Contratación Telefónica o Electrónica con Condiciones Generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998; 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; la Ley 3/2014 de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la citada Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; la Ley 7/1997, de Ordenación del Comercio Minorista; el Real Decreto-Ley 14/1999, reguladora de la Firma Electrónica, y cuantas otras normas resulten legalmente aplicables.

La navegación por el portal, la utilización y/o la adquisición de cualquiera de los productos y/o servicios del portal, suponen la aceptación como usuario, sin reservas de ninguna clase, de todas y cada una de las presentes Condiciones Generales de Contratación, de las Condiciones Generales de Uso del portal, así como en su caso, de las Condiciones Particulares que, en su caso, pudieran ser establecidas.

ZODIO informa que los trámites para efectuar la adquisición de bienes y/o productos y/o la contratación de los servicios ofertados en este portal son aquellos que se describen en las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como aquellos otros específicos que se indiquen en pantalla durante la navegación, de manera que el usuario declara conocer y aceptar dichos trámites como necesarios para acceder a los productos y/o servicios ofrecidos en el portal.

Los productos y/o servicios ofertados en el portal, junto con sus características y precio aparecerán en pantalla. Aparte del precio y antes de confirmar el pedido, aparecerán en pantalla el total de los gastos de envío al domicilio designado por el usuario, que serán siempre por cuenta del comprador. Los precios indicados en pantalla se muestran en euros e incluyen el IVA y/o cualquier otro impuesto que fuera de aplicación, y serán en todo momento los vigentes, salvo error tipográfico.

Las ofertas estarán debidamente indicadas en pantalla. ZODIO se reserva el derecho a decidir en cada momento los productos que se contengan en el portal y se ofrezcan a los usuarios a través del mismo. De este modo, ZODIO podrá en cualquier momento adicionar nuevos productos a los incluidos en el portal, entendiéndose, salvo que se disponga otra cosa, que tales nuevos productos se regirán por lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales de Contratación en vigor en ese momento. Asimismo, ZODIO se reserva el derecho a dejar de facilitar el acceso, en cualquier momento y sin previo aviso, a cualquiera de los productos ofrecidos en el portal. El compromiso de precio mínimo no se aplica a los artículos vendidos a través de portal.

Los productos mostrados en el portal tienen unas medidas, colores y características orientativos y muestran una aproximación respecto a la realidad, por lo que pudiera suceder que en algunas ocasiones y de forma eventual estos extremos no coincidieran con los de los productos reales. Es por ello que se recomienda al usuario verificar la apariencia exacta y condiciones técnicas del producto con carácter previo a la adquisición del producto a través del portal.

A efectos informativos y sin perjuicio de lo establecido en la siguiente condición Novena de las presentes Condiciones Generales de Contratación que es de plena aplicación, le recordamos que todos nuestros productos están sujetos a la garantía legal vigente en cada momento en materia de consumo. En la actualidad, ZODIO responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega del producto al consumidor o usuario, en los términos previstos en 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.

Aquellos productos con respecto a los cuales las normas, en cada momento vigentes, así lo establezcan deberán ser instalados por empresas o profesionales que dispongan de la habilitación, autorización o certificación administrativa pertinente.

Segunda.- Procedimiento de adquisición de productos y/o servicios en el portal.-

Para la adquisición o compra de los productos y/o servicios en el portal, el usuario deberá seguir las indicaciones que se le muestren en pantalla y aceptar la compra mediante el cumplimiento de las citadas indicaciones, lo cual supone a su vez la lectura y aceptación irrevocable de todas las presentes Condiciones Generales de Contratación y de Uso del portal, así como si las hubiera, de las Condiciones Particulares que pudieran existir y ser de aplicación.



El usuario navegará por las distintas secciones y seleccionará el producto o productos que desee adquirir haciendo "clic" sobre el botón "añadir". Los productos que se vayan seleccionando por el usuario se van acumulando en lo que se denomina "carrito". En cualquier momento y al final del proceso de compra, una vez elegidos todos los productos y/o servicios, el usuario deberá hacer "clic" sobre el botón " Confirmar Pago", siendo redirigido a una serie de páginas en las que, según corresponda, se le informará de que la adquisición del pedido se encuentra sujeto a previo pago y se le irá mostrando el siguiente contenido en relación con los sucesivos pasos de compra; a saber:

- Los productos estarán disponibles para su venta hasta fin de existencias. Los precios de los productos y servicios (ej. instalaciones) indicados en pantalla son en euros e incluyen el IVA y/o cualquier otro impuesto que fuera de aplicación, y serán en todo momento los vigentes, salvo error tipográfico. Los productos que se vayan seleccionando por el usuario se van acumulando en lo que se denomina "carrito".
- En caso de no disponibilidad del producto o del servicio solicitado después de haberse realizado el pedido, o cuando ZODIO detecte que el pedido puede sufrir una demora en la entrega o en la prestación, se informará al usuario por teléfono o correo electrónico de dicha situación, para confirmarle un nuevo plazo de entrega o de prestación, o proceder a su anulación o sustitución por otro producto o servicio de acuerdo con el usuario.
- Resumen de la compra: listado con breve descripción, cantidad y precio con posibilidad de añadir o eliminar de la lista, selección de modo de envío e importe de los costes de envío.
- Tras haber decidido los productos y/o servicios a adquirir y el método de envío, el usuario deberá hacer "clic" sobre otro botón denominado " Confirmar Pago". Una vez realizado el "clic" se le solicitarán al usuario los siguientes datos: a) dirección de envío (dirección particular o propio establecimiento físico/tienda de ZODIO –Recogida en Tienda-, según designado o en función del producto) -no se entregarán productos en apartados de correos ni en lugares públicos-, incluyendo una dirección de correo electrónico que el usuario deberá facilitar; b) datos de facturación (con posibilidad de que estos últimos datos no resulte ser necesario introducirlos de nuevo, si son los mismos que los datos de envío); c) eventualmente, los datos relativos a la tarjeta cliente Club ZODIO; y d) en caso de que el usuario resulte portador de un cheque, datos relativos al número de cheque e importe del mismo. En caso de introducir los datos de la tarjeta del Club ZODIO, se acumularán los puntos de dicho Club en la cuenta del cliente.
- Una vez rellenados tales datos, el usuario deberá hacer "clic" sobre el botón "siguiente" para que se le muestre la página relativa a las posibles formas de pago.
- El pago del precio de los bienes o servicios comprados y de los gastos de envío, los cuales aparecerán en pantalla, se podrá realizar tanto mediante tarjeta de crédito, con tarjeta de débito, tarjetas Visa, MasterCard, mediante la tarjeta del Club ZODIO con opción de pago, con cheque del Club ZODIO, mediante transferencia bancaria –sujeto a condiciones económicas-, o mediante la fórmula de financiación disponible y que sea contratada previamente por el usuario. El usuario deberá seleccionar, entre los distintos métodos ofrecidos, aquél que elija para efectuar pago, debiendo proceder a cumplimentar los datos o el formulario al que sea redirigido en función del método del que en cada caso se haya seleccionado.
- Para proceder al pago, el usuario deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que aparecen en pantalla, proporcionando la información que le sea solicitada en la misma.
- Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos y se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo SSL.
- En caso de pago con cheques del Club ZODIO será necesario introducir el número de tarjeta de socio correspondiente al cheque emitido, el número de cheque y el importe correcto del cheque, procediendo ZODIO, con posterioridad a la realización del pago, a la comprobación de la exactitud de los datos proporcionados a este respecto por el usuario.
- En caso de usuarios que dispongan de la tarjeta del Club ZODIO sin opción de pago, éstos podrán sumar los puntos del Club ZODIO correspondientes a su pedido rellenando los datos de su tarjeta de socio en la casilla correspondiente al realizar la compra.
- Una vez seleccionado la forma de pago y cumplimentados los datos necesarios, el usuario deberá hacer "clic" sobre el botón " Confirmar Pago ", siendo entonces redirigido a una nueva pantalla en la que se le mostrará la información relativa a su compra: datos de entrega, listado con precios de producto y/o servicios y número de pedido. La misma información será automáticamente enviada a la dirección de correo electrónico facilitada por el usuario. Con el número de pedido, el usuario podrá consultar en cualquier momento el estado de su pedido, así como cualquier duda en relación con el mismo a través del Servicio Telefónico de Atención al Cliente (Tlf: 900.813.344. - de lunes a viernes de 9:00 a 21:00, ambos incluidos, excepto festivos nacionales o locales).
- ZODIO se reserva el derecho a solicitar de cualquier usuario del portal que haya hecho una compra, que justifique el pago de la misma y/o que se identifique mediante la aportación por medio telemático (fax, e-mail o similar) o físico (en las propias tiendas de ZODIO) de un documento que lo identifique como comprador, o representante del comprador, y que pueda incluir, en su caso, el domicilio de entrega (Documento Nacional de Identidad / Número de Identificación de Extranjeros, Pasaporte, Tarjeta de permiso de residencia, Certificado de empadronamiento, Títulos de representación de personas jurídicas, etc.). Lamentamos las molestias que este procedimiento pudiera causarle. Estas medidas de seguridad son una prueba fehaciente de nuestra voluntad para proteger a los clientes y usuarios de ZODIO contra eventuales fraudes bancarios o estafas.
- Toda la información proporcionada durante el proceso de contratación será almacenado por ZODIO de manera que el usuario podrá, previa solicitud efectuada por escrito o por email, solicitar información referente a las operaciones efectuadas por él dentro de los seis (6) meses anteriores. Cualquier modificación y/o corrección de los datos



proporcionados por los usuarios durante la navegación deberá efectuarse según las indicaciones incluidas en el Portal.

- El usuario tiene derecho a recibir, gratuitamente, la factura de sus compras.
- En caso de usuarios personas jurídicas, las personas físicas que actúen en su nombre y representación, a través del presente portal, garantizan frente a ZODIO y terceros que actúan en virtud de un válido título de representación debidamente otorgado a su favor por la correspondiente persona jurídica y que se encuentran en vigor en el momento de realizar la oportuna transacción. En este sentido, las personas físicas que actúan en nombre de las personas jurídicas garantizan que en el momento de realizar la transacción no están vulnerando derechos de ningún tercero al respecto y que los datos e información relativa a las personas jurídicas son veraces, exactos y fiables. En consecuencia, las personas físicas que actúan en nombre de cualquier persona jurídica asumen, de forma plena y exclusiva, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la falta de veracidad o exactitud de su representación e informaciones o comunicaciones facilitadas en el uso del presente portal. Por ello, las personas físicas que actúan en nombre de cualquier persona jurídica deberán mantener indemnes, sin límite económico, a ZODIO frente a cualquier responsabilidad que le pueda ser exigida en relación con su citada representación e informaciones o comunicaciones facilitadas en el uso del presente portal. Asimismo, ZODIO no podrá responsabilizarse de ningún daño, pérdida o perjuicio en personas y/o bienes que traigan causa o se relacionen con lo anteriormente estipulado.

Tercera.- Ventas Flash.-

- Disponibilidad de producto "Ventas Flash": las ofertas de los productos y precios "Venta Flash" serán válidos durante el periodo de días indicado en el portal, siendo de venta exclusiva en dicho portal. Asimismo, estas ofertas son válidas siempre que se disponga de stock por parte de nuestros proveedores. En cada producto se indicará la cantidad disponible en el momento de realización del pedido. En el caso de que el producto no esté disponible tras el procesamiento del pedido, se informará al usuario por correo electrónico de la entrega de sólo una parte de su pedido, de la posibilidad de sustituirlo por otro producto similar o de categoría superior o bien de la posibilidad de cancelar el pedido. En caso de cancelación del pedido o de entrega parcial del mismo, el usuario recibirá la devolución del importe completo o parcial de su pedido, según corresponda, en un plazo máximo de catorce (14) días, a partir de la recepción por parte del usuario de la comunicación realizada por ZODIO informándole de la citada cancelación o entrega parcial.
- Entrega del producto "Ventas Flash": ZODIO entregará los bienes comprados por el usuario en el domicilio de éste o dirección señalado a tal efecto en el formulario de pedido - no se entregarán productos en apartados de correos ni en lugares públicos-, en el plazo que se indica en el pedido (conforme a normativa aplicable), desde que ZODIO tenga la confirmación del pago del pedido
- Fijación de precios de venta de productos "Ventas Flash": tanto los precios tachados en las ofertas (que son precios de venta recomendados por el fabricante) como los descuentos aplicados a los productos, que figuran en el portal, se calculan utilizando la información proporcionada por los proveedores o utilizando los precios constatados en nuestros puntos de venta.
- Devolución de los productos "Ventas Flash": los productos adquiridos "Ventas Flash" no podrán ser devueltos directamente en los establecimientos físicos/tiendas de ZODIO. Para tramitar esta devolución, por favor consultar la siguiente condición Octava de las presentes Condiciones Generales de Contratación, teniendo presente esta salvedad.

Cuarta.- Cupones Descuento.-

Puedes utilizar cupones descuento como forma de descuento para tus pedidos en el portal. Podemos enviarte correos electrónicos con cupones descuento. No nos responsabilizamos de posibles errores en la dirección de correo electrónico del destinatario del cupón.

Los cupones descuento son transferibles y puedes ceder su uso y tus derechos a otra persona. En caso de fraude, intento de engaño o sospecha de posibles actividades ilegales relativas a la compra cupones descuento o al canjeo de los mismos en el portal, tenemos derecho a no permitir el uso de cupones descuento. No nos responsabilizamos de la pérdida, el robo o la ilegibilidad de los vales regalo o vales promocionales.

Condiciones Particulares para el canjeo de vales promocionales:

En ocasiones, expedimos cupones descuento que puedes utilizar en el portal. Te los haremos llegar por correo electrónico o bien por redes sociales y sólo podrás canjearlos en el portal. No podrás utilizarlos en nuestras tiendas físicas

Los cupones descuento sólo son válidos durante el período indicado en los mismos, son de un solo uso y no son acumulables a otros vales promocionales, ofertas y descuentos en el portal (incluyéndose en este sentido, las ofertas de ventas Flash y/o Outlet). Puede que no sean aplicables a ciertas marcas.

Si el importe de tu pedido es inferior al valor del vale promocional, no se te abonará ni se te devolverá la diferencia. El cupón descuento no genera intereses y no tiene valor monetario efectivo. Si el importe de tu pedido es superior al valor del cupón descuento, deberás abonar la diferencia con otra forma de pago. Los cupones descuento no son acumulables a otras ofertas.

Quinta.- Condiciones de instalación o medición.-



ZODIO únicamente podrá prestar los servicios de instalación y/o medición respecto a productos, artículos o materiales adquiridos a través del presente portal (Tienda Online) o de cualquiera de nuestros establecimientos físicos/tiendas. Todo servicio de instalación y/o reformas requerirá, si es necesario, de la realización de una medición previa y, eventualmente, de un presupuesto también previo. Para ello, el correspondiente instalador realizará una visita al usuario en la dirección facilitado por éste. Previamente, el instalador se pondrá en contacto con el usuario para concretar la fecha definitiva de inicio de servicio.

El coste de la medición y presupuesto serán abonados por el usuario en los términos indicados en el portal. Todos los precios tienen los impuestos aplicables incluidos. En caso de financiación, la validación del correspondiente presupuesto quedará condicionada a la aceptación por parte de la financiera puesta a disposición por parte de ZODIO, según se establece en el portal. No se contemplan en estos precios los muebles o enseres que el instalador haya de desmontar, los que estén sujetos a la pared o suelo o sean necesarias, por su peso, más de dos personas para trasladarlos. En estos casos, el movimiento de muebles y la retirada de escombros quedarán contemplados dentro del propio presupuesto del servicio.

Los importes indicados para los servicios de instalación o reforma corresponden a trabajos a realizar en condiciones normales. Cualquier trabajo adicional y/o maquinaria especial serán igualmente presupuestos por el propio instalador en el momento de realización de la visita de medición o, en su defecto, el día de la instalación con carácter previo y aceptación formal.

ZODIO no se puede hacer responsable de los defectos de construcción y/o vicios ocultos existentes en la vivienda o en el local en el momento de ejecución de los servicios. La resolución de los mismos podrá llevarse a cabo por el instalador siempre y cuando esté capacitado y previo presupuesto y autorización expresa de ZODIO y del propio usuario.

Corresponderán a los usuarios las responsabilidades derivadas de la imposibilidad de llevar a cabo los servicios de instalación o reforma por lo dispuesto en los estatutos o normas de régimen interno de la Comunidad de Propietarios del domicilio o local de ejecución del servicio o por las Ordenanzas Municipales de aplicación, así como las que se deriven de su incumplimiento. Asimismo, corresponde al usuario la solicitud y obtención de cuantas licencias sean necesarias para realizar los correspondientes servicios contratados.

El servicio dispone de una garantía de dos (2) años, a cargo del instalador, por ejecución defectuosa del mismo.

El usuario asegurará, con anterioridad al inicio del correspondiente servicio, los suministros de agua, electricidad y, en su caso, gas suficientes para la ejecución de los trabajos contratados.

Los servicios de instalación y/o medición se realizarán de lunes a viernes, ambos días inclusive.

Sexta.- Puesta a disposición de los pedidos.-

1.- A través de un servicio de Transporte logístico:

ZODIO únicamente podrá prestar el servicio de transporte respecto a productos, artículos o materiales adquiridos a través del presente portal (Tienda Online) o de cualquiera de nuestros establecimientos físicos/tiendas.

La cobertura del servicio de transportes alcanza a todo el territorio español, con excepción de Ceuta y Melilla y, eventualmente, a las Islas Canarias.

ZODIO, a través del presente portal, mostrará una información lo más actualizada posible respecto de la disponibilidad y stock de los artículos pretendidos. No obstante, cabe la posibilidad de que el artículo o producto, cuya disponibilidad haya sido confirmada, se agote durante el propio proceso de compra (incluyéndose y computándose asimismo el plazo en el que pueda incurrir el usuario a la hora de efectuar y concluir el correspondiente pago, como en casos de pago a través de transferencia o de financiación) o que los plazos de entrega sufran demoras en días de descuentos especiales, como el día Aniversario de ZODIO o por causas naturales o medioambientales, huelgas ajenas a ZODIO y/o por motivos de fuerza mayor ajenos al control de ZODIO. En caso de producirse estas situaciones, ZODIO lo pondrá en conocimiento del usuario a través del envío de un correo electrónico o través de una llamada telefónica, ofreciéndole las siguientes alternativas: (i) la entrega del mismo producto o artículo en un plazo superior al inicialmente pactado; (ii) la sustitución del producto o artículo por otro de similares características, funcionalidades, calidad y precio; (iii) la devolución del precio cobrado en un plazo no superior a catorce (14) días naturales a contar desde el día hábil siguiente en el que el cliente indicaba esta opción como la escogida.

ZODIO entregará en mano los bienes comprados por el usuario en el domicilio/casa/edificio de éste (primera puerta o a pie de vehículo / calle, según proceda), señalado a tal efecto por el propio usuario como datos de entrega - no se entregarán productos en apartados de correos ni en lugares públicos-, en el plazo que se indica en el pedido (conforme a normativa aplicable) y desde que ZODIO tenga la confirmación del pago del citado pedido. El transportista desplazará la mercancía hasta el punto acordado siempre y cuando sea posible con los medios materiales y mecánicos del transportista y las características arquitectónicas de la casa, domicilio o edificio así lo permitan (altura de los techos, ascensor, hueco de la escalera, etc.).

Si el usuario necesitara o creyera necesitar ayuda adicional para la entrega de los productos por circunstancias ajenas al transportista, como las anteriormente comentadas, rogamos que el usuario lo pueda comunicar para, en caso de posible a criterio de ZODIO, presupuestarle el cargo adicional según los requisitos que el usuario precise para realizar la entrega de



forma eficaz. En caso contrario, los productos, artículos o materiales únicamente se podrán depositar, a efectos de entrega, a pie de vehículo / calle.

Al hilo de lo anterior, se informa al usuario que la entrega de determinados productos, tales como los que seguidamente se indicarán, por su peso o volumen únicamente se podrá realizar a pie de vehículo / calle y no a primera puerta en el domicilio, casa o edificio indicado al efecto, salvo que, a través del propio proceso de adquisición del producto interesado, se habilite en este portal la opción a que el usuario pueda contratar un servicio especial de entrega (a primera puerta), cuya contratación se podrá gestionar a través de este portal o por teléfono en el 900.813.344.

Los productos, artículos o materiales que se entregarán a pie de camión o de vehículo, salvo contratación de servicio especial de entrega, son:

- Estufas, chimeneas, hornos y calderas cuyo material sea de acero o hierro fundido.
- Barbacoas de obra y hornos de obra.
- Sacos de combustible, cemento, arena y sustrato.
- Equipos de aire acondicionado por conducto.
- Depósitos de agua y gasoil.
- Materiales de cerámica, laja y piedra.
- Productos en los que su unidad de venta sea por bobinas (suelo vinílico, moqueta, césped, p.v.c).
- Casetas y pérgolas de jardín de más de 2,40 metros de largo/altura.
- Tractores cuando no lleven incluido el servicio de puesta en marcha.
- Tableros con medida superior a 2,40 metros de largo/altura.
- Ventanas con medidas mayores de 2,40 metros de largo/altura.
- Toldos de medidas especiales de una sola pieza.

Asimismo y sin perjuicio de lo anterior, se informa al usuario que debido a cuestiones de situación geográfica y/u orografía de calles que dificulten el acceso, así como por motivos razonables de seguridad que pudieran suponer un riesgo para las personas y/o cosas en función de los riesgos existentes, en cada momento, en los puntos de entrega señalados por el usuario, es posible que la entrega del producto/s adquirido/s deba realizarse en puntos distintos al señalado por dicho usuario. En dichos supuestos, ZODIO se pondrá en contacto con el usuario a los efectos de acordar un nuevo punto, forma o medio de entrega del producto o mercancía, así como, en su caso, adicionales términos y condiciones del servicio contratado.

Adicionalmente, se informa a los usuarios, por si éstos detectaran variaciones o cambios, que las correspondientes empresas prestadoras del servicio de transporte, así como los precios ofertados por las mismas, podrán variar según el ámbito geográfico en el que se encuentre el usuario.

El transportista realizará al usuario una llamada o SMS de confirmación de lugar y fecha de entrega, debiendo el usuario encontrarse presente para su recepción en el lugar, fecha y franja horaria acordada. En todo caso, el usuario podrá comprobar el estado del envío de su pedido a través de (i) nuestra web, en el apartado "mi pedido", (ii) enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionalcliente@zodio.es y/o (iii) de nuestro Servicio de Atención al Cliente (Tlf: 900.813.344.), en horario de lunes a viernes, ambos incluidos, de 9:00 a 21:00, ambos incluidos, excepto festivos nacionales o locales.

El horario de la prestación del servicio de transporte es de 09:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes, ambos incluidos, excepto festivos nacionales o locales.

Para la recogida de los pedidos o mercancías, se informa que para hacer efectiva dicha entrega el titular del pedido deberá identificarse, exhibiendo en su caso y a efectos de seguridad del propio usuario, titular del pedido, su Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre de una persona jurídica su título jurídico de representación, todo ello en vigor. Cuando sea una persona ajena al titular del pedido quien vaya a realizar la recogida, ésta sólo será permitida si dicho tercero se encuentra debidamente autorizado en virtud de la suscripción y presentación del Documento de Autorización de Recogida de Pedidos (haciendo "click" en este enlace). A estos efectos, será necesario que en el momento de la retirada del pedido la persona que lo realice entregue la referida autorización cumplimentada en todos sus puntos y firma del titular del pedido, debiendo exhibir además copia del Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre de una persona jurídica su título jurídico de representación, todo ello en vigor, del propio titular del pedido, así como el original de la persona que realice la efectiva recogida de la mercancía o pedido.

En caso de ausencia del usuario o de alguien que le represente en el momento de la entrega del pedido o mercancía, se dejará por parte del transportista un "parte de ausencia", concertándose una nueva fecha de entrega con el usuario. En caso de una nueva ausencia del usuario o de alguien que le represente en el segundo intento de entrega, el usuario deberá abonar nuevamente los gastos de transporte para que se verifique la entrega del pedido por parte de ZODIO.

El usuario declara haberse asegurado que las condiciones de acceso al lugar de entrega permiten la efectiva entrega del producto. En el supuesto de que el vehículo de transporte no pueda acceder en las condiciones óptimas para la entrega a la dirección indicada por el usuario, la mercancía será depositada en el lugar más próximo que cumpla dichas condiciones, previo acuerdo con el usuario y siempre en los términos previstos en esta condición Sexta. Para el supuesto de que finalmente



la entrega no pudiera realizarse en condiciones óptimas en la dirección indicada por el usuario, ZODIO podrá o bien devolver la mercancía a "origen" y comunicar dicho extremo al usuario, a fin de que éste organice a su costa y riesgo la retirada de los productos del lugar designado por ZODIO a tal efecto, o bien pactar con el usuario un nuevo punto de entrega asumiendo igualmente el usuario el coste que dicha entrega conlleve.

ZODIO no se hace responsable por la falta o retraso en la entrega de la mercancía cuando el usuario haya indicado o especificado una dirección de entrega incorrecta, falsa o inexistente.

Transcurrido el plazo de un (1) mes desde la fecha de compra sin que haya tenido lugar la entrega del pedido al usuario por causas no imputables a ZODIO, ésta quedará facultada para resolver, de forma unilateral, automática y extrajudicial, la compraventa y exigir al usuario el resarcimiento de los gastos, daños y perjuicios pertinentes. En estos casos, ZODIO estará facultada, además, para retener el pago realizado por el usuario y compensar con cargo a éste tanto los gastos de almacenamiento y gestión, como los eventuales daños y perjuicios que haya podido sufrir.

No se realizarán envíos urgentes.

No se retirarán cartones ni muebles viejos ni se desembalarán los productos entregados.

Sin perjuicio de lo establecido en relación con la garantía legal de nuestros productos en materia de consumo, rogamos y agradecemos a los usuarios que, si el producto solicitado le llega en mal estado por causa del transporte y de esta forma se detecta (comprobar si la caja o el envoltorio están dañados o no), pueda indicarlo en el albarán y/o dispositivo electrónico o móvil del propio transportista y llamar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes desde su recepción a nuestro Servicio de Atención al Cliente (Tlf: 900.813.344.), en horario de lunes a viernes, ambos incluidos, de 9:00 a 21:00, excepto festivos nacionales o locales, para informar de lo sucedido y, en su caso, enviar un e-mail con fotografía del producto a la dirección de correo electrónico: atencionalcliente@zodio.es. De esta forma ZODIO podrá tramitar debidamente esta incidencia, dado que los productos viajan asegurados y disponemos de un plazo muy breve para comunicar la rotura.

Adicionalmente, se informa al usuario, bajo su responsabilidad, que en ningún caso ni bajo ningún concepto el usuario debe pagar o efectuar ninguna entrega de dinero al propio transportista. En caso de que esto ocurra o que se le incite o invite a entregar alguna suma de dinero al transportista, le rogamos se ponga en contacto con ZODIO para que pueda investigar el asunto y, en su caso, adoptar las medidas oportunas al respecto.

2.- A través de una entrega directa en establecimiento físico/tienda de ZODIO (servicio de Recogida en Tienda):

Se informa al usuario de nuestro portal que, gracias al servicio de Recogida en Tienda que ofrece ZODIO, el usuario puede realizar sus compras a través de nuestro portal y recoger su pedido en las tiendas de ZODIO de la Península Ibérica. El usuario podrá recoger su pedido en las zonas de retirada de mercancía habilitadas en cada una de nuestras tiendas. Consulte los horarios de su tienda preferida Aquí para saber cuándo puede recoger su pedido.

Asimismo, informamos a todos nuestros usuarios que este servicio de Recogida en Tienda no está disponible para todas las referencias de productos de la tienda online de www.zodio.es. En este sentido, si todos los productos de su carro de compra son susceptibles de ser recogidos en establecimiento físico/tienda de ZODIO, mientras usted esté tramitando su compra le aparecerá automáticamente la opción de Recogida en Tienda en el paso 1 del cierre de la compra. En cambio si alguna referencia de los productos de su carro de compra no es susceptible del servicio de Recogida en Tienda, no le aparecerá la referida opción para seleccionar la tienda. No obstante, si usted tiene alguna duda sobre este servicio póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente (Tlf: 900.813.344.), en horario de 09:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes, ambos incluidos, excepto festivos nacionales o locales, o escríbanos a la dirección de correo electrónico: ecommerce@zodio.es. El servicio de Recogida en Tienda es un servicio gratuito. El envío de los pedidos a la tienda elegida desde nuestro centro logístico tiene un plazo mínimo de tres (3) días laborables, no computándose al efecto sábados, domingos ni festivos, a contar desde el momento en el que se haya confirmado el pago. En todo caso, una vez el pedido se encuentre disponible, previa confirmación del pago, ZODIO se pondrá en contacto con el usuario a través del envío de una comunicación por email y/o por SMS en virtud de la cual se informara de dicha disponibilidad. Se informa al usuario que hasta que no se reciba esta comunicación el pedido no estará disponible para su recogida.

El usuario dispone de un plazo razonable y máximo de siete (7) días laborables a contar desde la recepción de la correspondiente comunicación de disponibilidad para recoger su pedido. Transcurridos estos siete (7) días, sin que el titular del pedido haya procedido a recogerlo por causas no imputables a ZODIO, esta mercantil quedará facultada para resolver, de forma unilateral y extrajudicial, la compraventa o el contrato del pedido y exigir al usuario o titular del pedido el resarcimiento de los gastos, daños y perjuicios pertinentes, tales como, a título enunciativo pero no limitativo, los gastos que ZODIO haya soportado como consecuencia del almacenaje del pedido. En estos casos, ZODIO estará facultada, además, para retener el "Pago a Cuenta" realizado por el usuario y compensar con cargo a éste tanto los gastos de almacenamiento, depósito y gestión, como los eventuales daños y perjuicios que haya podido sufrir.

Para la recogida de los pedidos o mercancías en los establecimientos físicos/tiendas de ZODIO, se informa que para hacer efectiva dicha entrega el titular del pedido deberá identificarse, exhibiendo en su caso y a efectos de seguridad del propio usuario su Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre



de una persona jurídica su título jurídico de representación, todo ello en vigor.

Cuando sea una persona ajena al titular del pedido quien vaya a realizar la recogida, ésta sólo será permitida si dicho tercero se encuentra debidamente autorizado. Los usuarios pueden autorizar a terceros a través de cualquiera de las dos siguientes opciones, que son alternativas: (i) que el tercero sea autorizado por el usuario o titular del pedido, mientras éste se encuentre gestionando su pedido en nuestro portal, a través de la cumplimentación de los campos, que se habilitarán al efecto, incluidos en la opción "Quiero autorizar a otra persona", rellenando los apartados Nombre y Apellidos y DNI del autorizado con sus correspondientes datos. El tercero que haya sido autorizado a través de esta opción, cuando vaya a recoger el pedido, deberá mostrar su Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria o Pasaporte, todo ello en vigor, y firmar el acta de entrega; o bien (ii) que el tercero sea autorizado por el usuario o titular del pedido, en cualquier momento, a través de la cumplimentación, suscripción y presentación del Documento de Autorización de Recogida de Pedidos (haciendo "click" en este enlace). A estos efectos, será necesario que en el momento de la retirada del pedido la persona que lo realice entregue la referida autorización cumplimentada en todos sus puntos y firma del titular del pedido, debiendo exhibir además copia del Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre de una persona jurídica su título legal de representación, todo ello en vigor, del propio titular del pedido, así como el original de la persona que realice la efectiva recogida de la mercancía o pedido.

Sin perjuicio de lo establecido en relación con la garantía legal de nuestros productos en materia de consumo, rogamos y agradecemos a los usuarios que, si el producto solicitado le llega en mal estado por causa del transporte y de esta forma se detecta cuando el usuario lo esté recogiendo en el propio establecimiento físico/tienda de ZODIO (comprobar si la caja o el envoltorio están dañados o no), pueda indicarlo a la persona que le esté efectuando la entrega del producto y, en caso de no ser posible lo anteriormente propuesto, se ponga en contacto dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes desde su recepción con nuestro Servicio de Atención al Cliente (Tlf: 900.813.344.), en horario de 09:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes, ambos incluidos, excepto festivos nacionales o locales, para informar de lo sucedido y, en su caso, enviar un e-mail con fotografía del producto a la dirección de correo electrónico: soluciones.tiendaonline@zodio.es. De esta forma ZODIO podrá tramitar debidamente esta incidencia, dado que los productos viajan asegurados y disponemos de un plazo muy breve para comunicar la rotura.

Los plazos de entrega pueden sufrir demoras en días de descuentos especiales, como el día Aniversario de ZODIO.

Sin perjuicio y con total independencia del derecho de desistimiento y de la garantía legal vigente en cada momento en materia de consumo, ZODIO no se hace responsable de los daños y perjuicios que se puedan producir en el pedido o en alguna de sus piezas en el momento de su recogida o entrega consecuencia de la manipulación o uso indebido, incorrecto o descuidado del citado pedido por parte del cliente o, en su caso, de la persona autorizada para la recogida del mismo.

Séptima.- Cancelaciones.-

El usuario dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas, día hábil, para cancelar su pedido, todavía no entregado, sin coste alguno. Ese plazo de veinticuatro (24) horas se computará a partir de la fecha en que se haya efectuado la compra (si ésta se realiza en sábado, el cómputo de las veinticuatro (24) horas se trasladará al siguiente lunes hábil). Las cancelaciones de los pedidos deberán tramitarse a través del teléfono del Servicio de Atención al Cliente de ZODIO (Tlf: 900.813.344.) en horario de lunes a viernes, ambos incluidos, de 9:00 a 21:00, excepto festivos nacionales o locales. Las cancelaciones sólo podrán ser realizadas por quien hubiera contratado los pedidos, no admitiéndose que lo haga ninguna persona por dicho contratante. Cuando ZODIO detecte que el pedido va a sufrir una demora en la entrega avisará al usuario con la suficiente antelación para informar de tal extremo, pudiendo en ese momento el usuario cancelar el pedido sin asunción de costes.

Octava.- Devoluciones/Desistimiento.-

Salvo por (a) lo estipulado en la siguiente condición Novena de las presentes Condiciones Generales de Contratación y (b) por lo que se recoge en esta Condición Octava como salvedades, todo ello de plena aplicación, el usuario dispondrá de un plazo de cien (100) días naturales, a partir de la recepción por el usuario de los bienes o servicios comprados o contratados online, para proceder a la devolución o desistimiento del correspondiente pedido. Las devoluciones o el desistimiento, que se ajustarán a lo establecido en este apartado, de los pedidos deberán tramitarse (i) directamente en cualquiera de nuestras tiendas físicas de ZODIO, a través de nuestro Mostrador o Punto de Devoluciones de la tienda, donde el cliente deberá indicar al personal de ZODIO sus datos personales (nombre y apellidos), el número de pedido de la tienda online y el número de teléfono asociado a dicho pedido, así como, en caso de que se haya pagado a través de tarjeta de crédito o de débito, facilitar el número de la correspondiente tarjeta para que se pueda devolver las cantidades cobradas, ya que si se ha pagado el pedido mediante transferencia o financiación la devolución se realizará de la misma forma, (ii) a través del siguiente [formulario de desistimiento online](#), que se pone a su disposición con anterioridad a la compra de nuestros productos y/o servicios, para su



comodidad e información y que se gestiona de forma telemática; (iii) a través del envío de un correo electrónico a la dirección devoluciones.tiendaonline@zodio.es indicando la siguiente información: (a) datos, en su caso, del vendedor, (b) datos personales y domicilio del usuario y (c) datos de identificación y fecha de adquisición del pedido o del producto o servicio comprado; y (iv) a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente telefónica (Tlf: 900.813.344.), en horario de lunes a viernes, ambos incluidos, de 9:00 a 21:00, excepto festivos nacionales o locales, en donde se le informará debidamente de cómo proceder al ejercicio de su derecho de desistimiento. Según indicado anteriormente, en cuanto a la devolución de los productos Venta "Flash" y "Outlet", se informa a todos nuestros usuarios y consumidores que estos dispondrán únicamente de un plazo de catorce (14) días naturales, a partir de la recepción por dichos usuarios y consumidores del correspondiente producto comprados online, para proceder a la devolución o desistimiento del correspondiente pedido.

Se informa a nuestros clientes y/o usuarios que en relación con los productos y servicios que se adquieran en las tiendas físicas de ZODIO sitas en territorio peninsular y/o balear español (en adelante, el "Territorio") y/o a través de nuestra tienda online siendo, en este caso, el destino de entrega de los productos adquiridos o de ejecución del servicio contratado un código postal localizado en el Territorio, únicamente se podrá realizar su devolución si ésta se produce en el Territorio. A los efectos anteriores, se informa que en relación con los productos y servicios que se adquieran en el territorio de Ceuta y/o en el territorio de las Islas Canarias únicamente se podrá realizar a su devolución en el correspondiente y respectivo territorio, esto es, o bien en Ceuta o bien en las Islas Canarias en función de donde se hubiera producido la adquisición inicial de los productos y servicios, sin que se pueda realizar, en ningún caso, la devolución de los mismos en el Territorio.

En caso de que el usuario ejerza su derecho a la devolución o desistimiento del pedido, ZODIO, en un plazo no superior a catorce (14) días naturales a contar desde el día siguiente al que fue informado por el consumidor de que deseaba desistir o devolver el pedido, devolverá, en todo caso, al usuario las cantidades cobradas por la venta del correspondiente producto/s o servicio/s asociado/s a su pedido.

Asimismo, ZODIO procederá a devolver al usuario los gastos que él, en su inicio, hubiera asumido por el servicio profesional de envío (entrega) de los productos adquiridos, siempre y cuando el usuario esté ejerciendo su derecho de desistimiento durante los primeros catorce (14) días naturales a contar desde la correspondiente fecha de recepción por el usuario de dichos productos comprados.

No obstante lo anterior, si el usuario procede a devolver cualquier producto a partir del día quince (15) hasta la fecha máxima del día cien (100), ZODIO únicamente devolverá íntegramente al usuario las sumas abonadas por éste en relación a la compra de ese producto, pero no estará obligado a devolver al usuario el coste asumido en relación con el servicio profesional de envío (entrega) del citado producto.

La devolución de los importes cobrados se realizará en la misma forma o medio de pago que el usuario utilizó para efectuar el correspondiente pago en la transacción inicial, salvo que el usuario indique expresamente otro medio de pago para la devolución siempre y cuando ZODIO no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Sin perjuicio de lo anterior, se le informa al usuario de que si éste, en el marco del ejercicio de su derecho de desistimiento/devolución, indica expresamente en el propio formulario de desistimiento o de otra forma que sea ZODIO quien deba ocuparse de la recogida de los correspondientes productos (todos o algunos) que compongan su pedido, dicho servicio de recogida tendrá un coste económico a asumir por el usuario, siendo dicho coste debida y previamente informado para conocimiento y aceptación del propio usuario. Si le informa al usuario que ZODIO únicamente gestionará la recogida de sus correspondientes productos, que compongan su pedido, si el usuario ejerce su derecho de desistimiento/devolución a través del formulario de desistimiento de este portal, por lo que no se podrá autorizar este servicio de recogida si el usuario lo solicita directamente en nuestras tiendas físicas.

Si es el usuario o un tercero autorizado, de forma expresa y por escrito, por el propio usuario quien realizara la devolución del/los producto/s que compongan su pedido, ZODIO podrá retener el reembolso, según qué se cumpla primero: (i) recepción de los correspondientes bienes o (ii) hasta que se presente por el usuario una prueba de la devolución del pedido, como por ejemplo, el comprobante de recogida de la empresa de transporte elegida por el propio usuario.

En caso de que el pago para la adquisición del bien se hubiera realizado con un cheque Club ZODIO, cuyo período de validez no hubiera expirado, la devolución se realizará a través de la reactivación del citado cheque Club. Si dicho período de validez hubiera expirado, la devolución se realizará en un cheque devolución (cheque sin fecha de caducidad).

En caso de que el pago para la adquisición del bien se hubiera realizado conjuntamente con un cheque Club ZODIO y otro medio de pago, la devolución se realizará, conjuntamente y en base a los importes correspondientes, en el medio de pago



utilizado y, para el supuesto de que el período de validez del cheque Club no hubiera expirado, a través de la reactivación del citado cheque Club. Para el supuesto de que el período de validez del cheque Club hubiera expirado, la devolución se realizará, conjuntamente y en base a los importes correspondientes, en el medio de pago utilizado y a través de un cheque devolución (cheque sin fecha de caducidad).

Para la devolución, la mercancía, que componga el pedido, y la correspondiente factura o albarán de compra deben entregarse a nuestro transportista. La mercancía deberá entregarse en perfecto estado, correctamente embalada y asegurada para evitar sufrir eventuales daños en el transporte, así como perfectamente identificada y señalizada con el número de pedido inicial.

Sólo se aceptarán devoluciones de pedidos adquiridos a través de los canales especificados en nuestro portal.

Se informa expresamente a nuestros usuarios que sólo serán responsables de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

No obstante lo anterior, cuando el usuario haya adquirido un pedido y junto con el mismo haya solicitado la prestación de un servicio como, por ejemplo, el de la instalación de algún producto incluido en dicho pedido, con anterioridad al vencimiento del plazo de desistimiento o de devolución otorgado en este portal, el usuario tiene derecho a devolver el pedido, sin perjuicio del derecho que asiste a ZODIO de exigir, siempre y cuando el usuario hubiera solicitado en su momento y de forma expresa la ejecución de ese servicio y éste ya hubiera sido ejecutado, una compensación por el servicio prestado y, asimismo, por la pérdida de valor del correspondiente bien o producto instalado u objeto de la prestación del servicio correspondiente.

Nota importante: Los siguientes productos tales como las tapas de WC, una vez abierto el envoltorio, los spa instalados, las cortinas de ducha, la ropa de cama, por motivos de higiene y de salud, así como los cristales rotos de las mamparas, por un uso indebido o incorrecto por parte del consumidor, no son objeto de devolución, así como tampoco los productos que caduquen. Asimismo, no existirá el derecho a devolverlos cuando se produzca entrega de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, como mercancías a medida, manipuladas o tratadas, así como tampoco cuando la mercancía se trate de cerámica. También se entiende una excepción al ejercicio del derecho de desistimiento cuando se trate de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega o tras las peticiones de reparación a domicilio del consumidor.

Novena.- Productos Reacondicionados

Los productos Reacondicionados son aquellos productos que han sido devueltos por nuestros clientes de Tienda Online, que pueden tener dañado el embalaje, que no conservan el embalaje original o que han sido ligeramente dañados durante su manipulación en el almacén o en el transporte, pero que presentan un funcionamiento correcto, y que, consecuentemente, se ponen a disposición, a través de este Portal, de nuestros usuarios y consumidores a un precio más bajo o disminuido que el que presentaría un producto no ligeramente dañado o con embalaje original no dañado. En todo caso, los productos Reacondicionados se venden con los mismos servicios asociados y tarifas de transporte que disponen estos productos no ligeramente dañados o con embalaje original no dañado.

Se informa a nuestros usuarios y consumidores que todos los productos Reacondicionados puestos a disposición en nuestro Portal han sido previa y rigurosamente revisados para cumplir los estándares de calidad de ZODIO, asegurando su correcto funcionamiento y que no se impide su nueva venta y ello hasta su correspondiente fin de existencias.

A los efectos anteriores y adicionalmente a que ZODIO siempre analiza el estado y el funcionamiento de todos los productos con anterioridad a su venta como producto Reacondicionado, ZODIO revisa si el producto ha sido o no devuelto con su embalaje original y si dicho embalaje se encuentra en perfecto estado, ha sido manipulado para abrirlo y acceder al producto y/o presenta algún daño.

En este sentido, ZODIO agrupa los productos Reacondicionados en base a dos bloques:

Bloque A.- En función de su embalaje, podemos clasificarlos como:

- Productos devueltos sin su embalaje original.
- Productos devueltos sin ningún tipo de embalaje
- Productos devueltos con embalaje original ligeramente dañado.
- Productos devueltos con un embalaje ligeramente dañado.



Bloque B.- En función del propio estado del producto:

1. Productos devueltos que presentan pequeños o ligeros daños o deterioros o que les falta algún accesorio no principal, sin que nada de ello perjudique a su correcto funcionamiento. Para ello, ZODIO procederá a informar a través de este Portal debidamente a los usuarios y consumidores, para no afectar a sus derechos, sobre y según corresponda: (i) las circunstancias o causas del deterioro, tara o desperfecto de los productos Reacondicionados del Bloque B y que motivan esta venta, sin que en ningún caso los productos objeto de este tipo de venta puedan suponer riesgos ni engaños para los consumidores, (ii) el precio, apareciendo claramente el precio anterior o de referencia tachado y el actual disminuido y (iii) que la venta es hasta fin de existencias;

En cuanto a la devolución de los productos Reacondicionados, tanto los relativos al Bloque A como a los del Bloque B, se informa a todos nuestros usuarios y consumidores que estos dispondrán únicamente de un plazo de catorce (14) días naturales, a partir de la recepción por el usuario de los bienes o servicios comprados o contratados online, para proceder a la devolución o desistimiento del correspondiente pedido. Las devoluciones o el desistimiento de los productos Reacondicionados únicamente se podrán tramitar o gestionar directamente con nuestra Tienda Online (nunca a través de nuestros establecimientos físicos), esto es, (i) a través del siguiente formulario de desistimiento online, que se pone a su disposición con anterioridad a la compra de nuestros productos y/o servicios, para su comodidad e información y que se gestiona de forma telemática; (ii) a través del envío de un correo electrónico a la dirección devoluciones.tiendaonline@zodio.es indicando la siguiente información: (a) datos, en su caso, del vendedor, (b) datos personales y domicilio del usuario y (c) datos de identificación y fecha de adquisición del pedido o del producto o servicio comprado; y (iii) a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente telefónica (Tlf: 900.813.344.), en horario de lunes a viernes, ambos incluidos, de 9:00 a 21:00, excepto festivos nacionales o locales, en donde se le informará debidamente de cómo proceder al ejercicio de su derecho de desistimiento.

En caso de que el usuario ejerza su derecho a la devolución o desistimiento del pedido, ZODIO, en un plazo no superior a catorce (14) días naturales a contar desde el día siguiente al que fue informado por el consumidor de que deseaba desistir o devolver el pedido, devolverá, en todo caso, al usuario las cantidades cobradas por la venta del correspondiente producto Reacondicionado. En este sentido y dado que los productos Reacondicionados son únicos, desafortunadamente ZODIO no podrá reemplazarlos, por lo que únicamente se podrá gestionar el reembolso del importe pagado, y ello sin perjuicio de lo previsto en el marco de la garantía legal.

La devolución de los importes cobrados se realizará en la misma forma en que el usuario efectuó el correspondiente pago, salvo que el usuario indique expresamente otra.

Sin perjuicio de lo anterior, se le informa al usuario de que si éste, en el marco del ejercicio de su derecho de desistimiento/devolución, indica expresamente en el propio formulario de desistimiento o de otra forma que sea ZODIO quien deba ocuparse de la recogida de los correspondientes productos (todos o algunos) que compongan su pedido, dicho servicio de recogida tendrá un coste económico a asumir por el usuario, siendo dicho coste debida y previamente informado para conocimiento y aceptación del propio usuario. Si le informa al usuario que ZODIO únicamente gestionará la recogida de sus correspondientes productos, que compongan su pedido, si el usuario ejerce su derecho de desistimiento/devolución a través del formulario de desistimiento de este portal, por lo que no se podrá autorizar este servicio de recogida si el usuario lo solicita directamente en nuestras tiendas físicas.

Si es el usuario o un tercero autorizado, de forma expresa y por escrito, por el propio usuario quien realizara la devolución del/los producto/s Reacondicionados que compongan su pedido, ZODIO podrá retener el reembolso, según qué se cumpla primero: (i) recepción de los correspondientes bienes o (ii) hasta que se presente por el usuario una prueba de la devolución del pedido, como por ejemplo, el comprobante de recogida de la empresa de transporte elegida por el propio usuario.

En caso de que el pago para la adquisición del bien se hubiera realizado con un cheque Club ZODIO, cuyo período de validez no hubiera expirado, la devolución se realizará a través de la reactivación del citado cheque Club. Si dicho período de validez hubiera expirado, la devolución se realizará en un cheque devolución (cheque sin fecha de caducidad).

En caso de que el pago para la adquisición del bien se hubiera realizado conjuntamente con un cheque Club ZODIO y otro medio de pago, la devolución se realizará, conjuntamente y en base a los importes correspondientes, en el medio de pago utilizado y, para el supuesto de que el período de validez del cheque Club no hubiera expirado, a través de la reactivación del citado cheque Club. Para el supuesto de que el período de validez del cheque Club hubiera expirado, la devolución se realizará, conjuntamente y en base a los importes correspondientes, en el medio de pago utilizado y a través de un cheque devolución (cheque sin fecha de caducidad).

Para la devolución, la mercancía, que componga el pedido, y la correspondiente factura o albarán de compra deben entregarse a nuestro transportista. La mercancía deberá entregarse en perfecto estado, en la medida de lo posible correctamente embalada y asegurada para evitar sufrir nuevos y eventuales daños en el transporte, así como perfectamente identificada y señalizada con el número de pedido inicial.

Sólo se aceptarán devoluciones de pedidos adquiridos a través de los canales especificados en nuestro portal.



Se informa expresamente a nuestros usuarios que sólo serán responsables de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

No obstante lo anterior, cuando el usuario haya adquirido un producto Reacondicionado y junto con el mismo haya solicitado la prestación de un servicio como, por ejemplo, el de la instalación, con anterioridad al vencimiento del plazo de desistimiento o de devolución otorgado en este portal, el usuario tiene derecho a devolver el pedido, sin perjuicio del derecho que asiste a ZODIO de exigir, siempre y cuando el usuario hubiera solicitado en su momento y de forma expresa la ejecución de ese servicio y éste ya hubiera sido ejecutado, una compensación por el servicio prestado y, asimismo, por la pérdida de valor del correspondiente bien o producto instalado u objeto de la prestación del servicio correspondiente.

Los productos Reacondicionados relativos al Bloque A tienen dos años de garantía como el resto de productos nuevos.

Los productos Reacondicionados relativos al Bloque B, salvo para aquella parte, pieza, composición o elemento de dicho producto que se encuentre dañado o deteriorado o para aquel accesorio no principal no vendido, tienen dos años de garantía. Esta garantía únicamente cubrirá la posibilidad de sustituir o reparar aquellas restantes partes, piezas, composiciones o elemento que no se encuentren dañados o deteriorados del producto Reacondicionado cuando por este motivo dicho producto Reacondicionado no pueda funcionar correctamente, pero lo que no se podrá realizar será la sustitución de la totalidad del producto Reacondicionado por cualquier otro, habida cuenta que el producto Reacondicionado del Bloque B ha sido vendido con un precio disminuido y el usuario o consumidor ha sido previa y debidamente informado de las causas o circunstancias que motivan esta venta, identificando los daños o deterioros del producto Reacondicionado. En caso de que la reparación o sustitución de estas partes, piezas, composiciones o elementos no sea posible y el producto Reacondicionado no funcione correctamente, se podrá optar por la rebaja del precio, según acuerdo con ZODIO, o por resolver el contrato (devolver el producto).

Por último, recordar que los productos Reacondicionados son exclusivamente de venta online, esto es, a través de este Portal, por lo que toda gestión de compra, incidencia o devolución se debe realizar a través de nuestra tienda online, según anteriormente indicado.

Décima.- Gestión de recepción y de recogida de residuos de aparatos eléctricos y/o electrónicos (RAEE).-

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), ZODIO informa a sus clientes y usuarios que únicamente está habilitado para comercializar aparatos eléctricos y electrónicos (AEE) de productores que estén inscritos en el Registro Integrado Industrial. En este sentido y en el marco de nuestro deber legal de informar, Vd. puede acceder, si así lo precisa, al siguiente enlace (introducir enlace REII) para conocer el número de inscripción en el citado Registro Integrado Industrial de nuestros correspondientes productores.

Adicionalmente, le informamos que ZODIO, de forma gratuita, aceptará, cuando nuestros clientes adquieran un nuevo AEE doméstico, la entrega por parte de dicho cliente de un RAEE de tipo equivalente o que haya realizado las mismas funciones que el nuevo AEE que se adquiere. En este sentido, le hacemos saber que ZODIO está obligado a cumplir con esta obligación de recepción gratuita cuando (i) el RAEE sea entregado por nuestros clientes en nuestros establecimientos físicos o tiendas, así como (ii) cuando el cliente, al suministrarle un nuevo AEE, realice esa entrega en su hogar o en la dirección o punto de entrega que haya comunicado para el citado suministro del AEE o designado al efecto.

(i) Entrega de RAEE en establecimiento físico o tienda de ZODIO:

Para el supuesto de que la entrega del RAEE por parte de nuestros clientes se realice en el momento de la compra de un nuevo AEE en nuestros establecimientos físicos o tiendas –sepa Vd. que el personal de tienda, en el momento de la compra, le preguntará si Vd. desea entregar el RAEE en ese mismo momento-, ZODIO emitirá un justificante o albarán de recogida del RAEE y entregará una copia del mismo a dichos clientes. El albarán, que deberá ser firmado por el cliente, incluirá la fecha de la entrega, tipo de aparato entregado, la marca, el número de serie si es posible, así como la información que en su caso suministre el cliente sobre su posible destino para preparación para la reutilización o reciclaje. Agradeceremos la colaboración del cliente con nuestro personal de tienda a fin de poder completar correctamente el referido albarán.

En el caso de que la entrega del RAEE por parte de nuestros clientes no se realice en el mismo momento de la compra del nuevo AEE en nuestros establecimientos físicos o tiendas, ZODIO no podrá emitir, en ese momento, ningún justificante o albarán de entrega del RAEE.

No obstante lo anterior, mediante el presente portal, se informa a nuestros clientes y usuarios que éstos disponen de un plazo adicional de un (1) mes, a contar desde la fecha de compra del nuevo AEE, para poder depositar, directa y personalmente, el RAEE en cualquiera de nuestros establecimientos físicos o tiendas, debiendo presentar en todo caso la correspondiente factura de compra o ticket del AEE. Transcurrido este plazo del mes, ZODIO no estará obligado a recoger o permitir el depósito del RAEE por parte del cliente en nuestros establecimientos físicos o tiendas, en el marco de la compra del correspondiente AEE.



(ii) Entrega de RAEE en hogar del cliente y/o usuario o en dirección o punto de entrega comunicado o designado al efecto: Para la entrega del RAEE en domicilio, en el momento de la compra del AEE ZODIO, tanto en sus establecimientos físicos o tiendas como a través del presente portal (venta a distancia) tal y como más adelante se explicará, solicitará al cliente y/o usuario que indique o marque, según proceda, su intención de entregar un RAEE, equivalente al AEE que se adquiere, en su domicilio o dirección o punto de entrega comunicado o designado al efecto.

Para el supuesto de que el cliente y/o usuario haya indicado o marcado la opción de entrega del RAEE, le rogamos que, en el momento del suministro del AEE, pueda colaborar a fin de que se pueda incluir en el justificante o albarán de entrega del RAEE la fecha de su entrega, tipo de aparato entregado, la marca, el número de serie si es posible, así como la información que en su caso suministre sobre su posible destino para preparación para la reutilización o reciclaje. Dicho justificante o albarán deberá ser firmado por el cliente y/o usuario. En el caso de que el cliente y/o usuario renuncie a la entrega del RAEE que comunicó que iba a entregar, deberá hacer constar dicha renuncia de manera expresa en el justificante o albarán mencionado.

Para el supuesto de que el cliente y/o usuario hubiera indicado o marcado la opción de no entrega del RAEE, dicho RAEE no será recogido, en el hogar del cliente o en dirección o punto de entrega comunicado o designado al efecto, por parte de ZODIO, aun a pesar de que en el momento de la entrega del AEE el cliente y/o usuario cambiara de opinión y sí que comunicara su deseo de que su RAEE fuera retirado. De acuerdo con lo recogido en esta condición, se le informa a nuestros clientes y usuarios que éstos disponen de un plazo adicional de un (1) mes, a contar desde la fecha de la entrega del nuevo AEE, para poder depositar, directa y personalmente, el RAEE en cualquiera de nuestros establecimientos físicos o tiendas, debiendo presentar en todo caso la correspondiente factura o ticket de compra del AEE. Transcurrido este plazo del mes, ZODIO no estará obligado a recoger o permitir el depósito del RAEE por parte del cliente, en el marco de la compra del correspondiente AEE.

Adicionalmente a lo anterior, ZODIO informa a los clientes y/o usuarios que vayan a realizar la compra de un AEE a través de este portal (venta a distancia), que, conforme a la operativa de adquisición de sus productos según recogido en la condición Segunda de las Condiciones Generales de Contratación publicadas en este portal, se preguntará al cliente y/o usuario, una vez éste haya finalizado el proceso compra del AEE, si se encuentra interesado en que cuando se realice su suministro, en su hogar o dirección o punto de entrega comunicado o designado al efecto, se proceda o no a la recogida o retirada del RAEE de tipo equivalente o que haya realizado las mismas funciones que el nuevo AEE que se adquiere. Para ello, este portal habilitará dos tipos de casillas a fin de que el cliente y/o usuario marque con un "check" la opción deseada.

A efectos informativos, se hace saber a nuestros usuarios que, conforme con lo previsto en la actual normativa sobre residuos de AEE, el transporte de los RAEE a la tienda, plataforma logística o instalaciones de reciclaje puede realizarse por la empresa transportista que realiza la entrega de los pedidos.

A efectos informativos, se hace saber a nuestros usuarios que, conforme con lo previsto en la actual normativa sobre residuos de aparatos eléctricos o electrónicos, el transporte de los productos desechados a la tienda, plataforma logística o instalaciones de reciclaje puede realizarse por la empresa transportista que realiza la entrega de los pedidos.

Undécima.- Hojas de Reclamaciones.-

ZODIO, en cumplimiento de la normativa vigente, informa que dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición del usuario.

Duodécima.- Consultas e Incidencias.-

Para cualquier consulta o incidencia relacionada con su compra podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente a través de las siguientes vías:

- Rellenando el siguiente formulario de contacto y opinión (haciendo "click" en este enlace).
- Por correo electrónico: soluciones.tiendaonline@zodio.es.
- Por teléfono 900.813.344, en horario de lunes a viernes, ambos incluidos, de 9:00 a 21:00 excepto festivos nacionales o locales.
- A través de los servicios de "Chat" y "Te llamamos".



DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DE RECOGIDA DE PEDIDOS

Don/Doña, mayor de edad, con domicilio en, provisto/a de D.N.I. número y titular del pedido número, autoriza expresamente a Don/Doña, mayor de edad, provisto/a de D.N.I. número y con domicilio en, a recoger o recibir en su nombre el referido pedido.

En, a, de 20.....

Fdo. Don/Doña

Titular del pedido