

Términos de compra

PRECIOS

Todos los precios de los productos que se indican a través de la página web incluyen el IVA y los demás impuestos que pudiera corresponder. Además, estos precios incluyen los gastos correspondientes al envío de los productos.

DISPONIBILIDAD

GLOSA MARINA SL (en adelante LA EMPRESA) informa al Cliente que el número de unidades disponibles se mantiene actualizado con las existencias. En ningún caso LA EMPRESA pondrá a la venta de forma intencionada más unidades de las que disponga o el proveedor le haya reservado.

LA EMPRESA hará todo lo posible por complacer a todos sus Clientes en la demanda de los productos. Sin embargo, en ocasiones, y debido a causas difícilmente controlables por LA EMPRESA como errores humanos o incidencias en los sistemas informáticos, es posible que la cantidad finalmente servida por el proveedor difiera del pedido realizado por LA EMPRESA para satisfacer los pedidos de los Clientes.

Para el supuesto en que el producto no esté disponible después de haberse realizado el pedido, el Cliente será informado por email de la anulación total o parcial de éste. La anulación parcial del pedido debido a falta de disponibilidad no da derecho a la anulación de la totalidad del pedido. Si a raíz de esta anulación el cliente quiere devolver el producto entregado deberá seguir lo estipulado en el apartado Devolución.

PAGO

El Cliente se compromete a pagar en el momento que realiza el pedido. Al precio inicial que figure en el sitio Web para cada uno de los productos ofrecidos. En cualquier caso, dichas tarifas serán comunicadas previamente al Cliente antes de formalizar la propia compra.

El Cliente deberá abonar el importe correspondiente a su pedido mediante pago a través de tarjeta de crédito o de débito. El Cliente deberá notificar a LA EMPRESA cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, mediante email o vía telefónica, en el menor plazo de tiempo posible para que LA EMPRESA pueda realizar las gestiones oportunas.

FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS

Una vez formalizado el pedido, es decir, con la aceptación de las Condiciones de Uso y la confirmación del proceso de compra, LA EMPRESA enviará siempre un email al CLIENTE confirmando los detalles de la compra realizada.

CANCELACIÓN DE PEDIDOS

LA EMPRESA aceptará cancelaciones de pedidos cuando se soliciten antes del envío del mismo. Para realizar la cancelación debes solicitarlo mediante el formulario "Atención al cliente" o enviando un e-mail a info@glosamarina.com.

Costes de envío/información sobre el pago

PLAZOS, LUGAR DE ENTREGA Y EXTRAVÍOS

I. Entrega del producto

LA EMPRESA se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el Cliente señale en el formulario de pedido, y que en todo caso deberá estar comprendida dentro del Territorio. Con el fin de optimizar la entrega, agradecemos al Cliente que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro del horario laboral habitual.

LA EMPRESA no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el Cliente en el formulario de pedido no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos.

LA EMPRESA informa al Cliente que es posible que un mismo pedido se divida en varias entregas.

II. Plazo de Entrega

Los envíos los realizaremos a través de una empresa de mensajería. El pedido realizado por usted le será entregado en un plazo máximo de 10 días laborables desde que le hemos hecho la confirmación del pedido.

Estos plazos son medios, y por tanto una estimación. Por ello, es posible que varíen por razones logísticas o de fuerza mayor. En casos de retrasos en las entregas, LA EMPRESA informará a sus clientes en cuanto tenga conocimiento de ellos.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual la empresa de transportes pone el producto a disposición del Cliente, que se materializa a través del sistema de control utilizado por la compañía de transportes.

En el caso de retrasos en la entrega de los pedidos imputables a LA EMPRESA, el Cliente podrá anular su pedido de acuerdo con el procedimiento descrito en el Apartado “11. Devolución”. No se considerarán retrasos en la entrega aquellos casos en los que el pedido haya sido puesto a disposición del Cliente por parte de la compañía de transporte dentro del plazo acordado y no haya podido ser entregado por causa achacable al Cliente.

III. Costes de Envío

Los costes de envío están incluidos en el precio de los productos.

IV. Diligencia en la entrega

El Cliente deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta de LA EMPRESA, realice la entrega del producto solicitado, indicando en el albarán de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje. Si, posteriormente, una vez revisado el producto, el Cliente detectase cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en éste por el envío, éste se compromete a comunicarlo a LA EMPRESA vía email en el menor plazo de tiempo posible, antes de las siguientes 24 horas desde la entrega. A partir de ese momento no se atenderán incidencias por ese tipo.

DEVOLUCIÓN

I. Procedimiento de devolución

Todos los productos comprados en LA EMPRESA podrán ser devueltos y reembolsados, siempre que el Cliente comunique a LA EMPRESA su intención de devolver el/los producto/s adquirido/s dentro de un plazo máximo de 7 días naturales contados desde la fecha de entrega y que se cumplan el resto de las condiciones establecidas en este apartado.

LA EMPRESA sólo aceptará devoluciones que cumplan los siguientes requisitos:

1. El producto debe estar en el mismo estado en que se entregó y deberá conservar su embalaje y etiquetado original.
2. El envío debe hacerse usando la misma caja en que ha sido recibido para proteger el producto. Para el supuesto que no pueda hacerse con la caja con la que se entregó, el Cliente deberá devolverlo en una caja protectora con el fin de que el producto llegue al almacén de LA EMPRESA con las máximas garantías posibles.
3. Debe incluirse una copia del albarán de entrega dentro del paquete, donde además se marquen los productos devueltos y el motivo de la devolución.

Con el objetivo de facilitar a los Clientes el proceso de devolución y poder hacer un correcto seguimiento de la misma, LA EMPRESA establece como único procedimiento de devolución el establecido por LA EMPRESA. Si el motivo de la devolución es imputable a LA EMPRESA (el producto es defectuoso, no es el que tú habías pedido, etc.), el importe de la devolución será reembolsado. Si el motivo es otro (los productos se sirvieron correctamente pero no son de tu agrado), el coste de los gastos de devolución serán a cargo del cliente.

Para proceder con una devolución, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Informar antes de 7 días naturales desde su recepción que el producto quiere ser devuelto. La información podrá realizarse vía correo a info@glosamarina.com o mediante el formulario de atención al cliente.
2. LA EMPRESA informará al cliente de la dirección a la que debe enviar el producto.
3. El cliente debe enviarlo mediante una empresa de mensajería de su elección. La devolución debe pagarla el cliente.
4. Informar de la empresa de mensajería utilizada, fecha y hora de la devolución.

II. Reembolsos al CLIENTE

La devolución de los productos dará lugar a un reembolso igual al coste de los productos devueltos menos el coste del servicio de devolución.

Únicamente en el caso de que el producto entregado sea defectuoso o incorrecto, LA EMPRESA reembolsará también al Cliente los gastos de envío correspondientes.

Las devoluciones y las anulaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

LA EMPRESA gestionará la orden de devolución bajo el mismo sistema que se utilizó para el pago en un plazo de 3 días desde la confirmación de llegada al almacén del pedido devuelto. La aplicación de la devolución en la cuenta o tarjeta del Cliente dependerá de la tarjeta y de la entidad emisora. El plazo de aplicación será de hasta 7 días para las tarjetas de débito y de hasta 30 días para las tarjetas de crédito.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

LA EMPRESA actúa en calidad de fabricante que garantiza que los productos que se presentan a la venta en www.glosamarina.com no presentan defectos que puedan hacerlos peligrosos o inadecuados para un uso normal.

LA EMPRESA no estará obligado a recoger el producto en mal estado y el Cliente deberá dirigirse al Servicio Posventa del Fabricante. En este sentido, LA EMPRESA realizará las acciones encaminadas a proporcionar a los Cliente que así lo soliciten los datos de contacto de dicho servicio y facilitará a estos información suficiente para la presentación de las reclamaciones pertinentes.

La garantía perderá su vigencia en caso de defectos o deterioros causados por factores externos o accidentes. Quedan excluidos de la garantía los productos modificados por el Cliente o cualquier otra persona no autorizada por el Fabricante. La garantía no será aplicable a los vicios aparentes y los defectos de conformidad del producto, para los que cualquier reclamación deberá ser formulada por el Cliente en cuestión en los 7 días siguientes a la entrega de los productos.