

CONDICIONES DEL SERVICIO

I. DEFINICIONES

1. **Dirección para la correspondencia** - Dositheou 5, PARABUILDING, BLOCK A, 1st floor, Flat/Office 102A, 1071 Nicosia, Cyprus,
2. **Dirección de correo electrónico** - es@24customercare.com;
3. **Formulario de Pedido**: formulario puesto a disposición por el Vendedor en el Sitio Web, que permite al Usuario realizar un Pedido en el Sitio Web;
4. **Contraseña**: secuencia de caracteres numéricos o alfanuméricos establecida por el Usuario, que permite identificar y verificar inequívocamente su identidad;
5. **Línea directa**: el número de la línea directa del Vendedor facilitado en el Sitio web (si lo utiliza el Vendedor);
6. **Consumidor**: Usuario que encarga Productos para un fin no relacionado directamente con su actividad comercial o profesional;
7. **Confirmación de pedido**: mensaje de correo electrónico que el Vendedor envía al Usuario después de que éste haya realizado un pedido, a la dirección de correo electrónico del Usuario facilitada por éste al realizar el Pedido;
8. **Productos** - Productos ofrecidos por el Vendedor;
9. **Reglamento** - el presente Reglamento;
10. **Vendedor** - Commerto Limited, Dositheou 5, PARABUILDING, BLOQUE A, 1st piso, Piso / Oficina 102A, 1071 Nicosia, Chipre, número de registro de la empresa HE 414808, una empresa que es un comerciante individual;
11. **Sistema TIC**: conjunto de dispositivos informáticos y programas informáticos que cooperan entre sí y que permiten procesar y almacenar, así como enviar y recibir datos a través de redes de telecomunicaciones mediante un dispositivo terminal adecuado para un determinado tipo de red, en el sentido de la normativa que regula la actividad de telecomunicaciones;
12. **Prestación de servicios por medios electrónicos/Servicios electrónicos** - realización del Servicio para el Usuario, que tiene lugar mediante el envío y recepción de datos a través de Sistemas TIC, a petición individual del Usuario, sin la presencia simultánea de las partes, mientras que los datos se transmiten a través de redes públicas en el sentido de la normativa reguladora de las actividades de telecomunicaciones;
13. **Contrato de venta**: contrato por el cual el Vendedor se compromete a transferir la propiedad del Producto al Usuario y a entregar el Producto al Usuario, y el Usuario se compromete a recoger el Producto y a pagar el precio al Vendedor, celebrado a distancia, es decir, en el marco de un sistema organizado de celebración de contratos a distancia, sin la presencia física simultánea del Vendedor y del Usuario, con la utilización exclusiva de uno o varios medios de comunicación a distancia hasta la celebración del contrato inclusive (a través del sitio web, por teléfono);
14. **Servicios** - servicios contemplados en el presente Reglamento, consistentes, en particular, en proporcionar a los Usuarios los Productos ofrecidos en el Sitio Web, facilitar al Usuario el acceso al Sitio Web, mantener una Cuenta de Usuario (si el Sitio Web prevé tal posibilidad y el Usuario ha creado una Cuenta), poner a disposición el Formulario de Pedido;
15. **Usuario/Cliente**: persona física con plena capacidad jurídica que utiliza el Sitio Web y, con el consentimiento del representante legal, un menor o una persona sin plena capacidad jurídica que desee adquirir Productos a través del Sitio Web;
16. **Pedido** - la declaración de voluntad del Usuario, dirigida directamente a la celebración del Contrato de Venta de los Productos a distancia a través del Sitio Web, especificando el tipo y número de Productos realizados a través del Formulario de Pedido ubicado en el Sitio Web;
17. **Conjunto**: conjunto promocional ofrecido por el Vendedor que consta de varios Productos, con uno o más Productos ofrecidos a un precio reducido.

II. DISPOSICIONES GENERALES

1. El Reglamento establece las normas de uso del Sitio Web por parte de los Usuarios, las normas para la celebración y ejecución de contratos de venta de Productos, los requisitos técnicos necesarios para la cooperación con el Sistema TIC en relación con los Servicios y el procedimiento de reclamación.
2. Al empezar a utilizar los Servicios, se considera que ha leído, entendido y aceptado plenamente las Condiciones.
3. Al realizar un pedido en el Sitio Web, el Usuario garantiza que tiene capacidad legal para celebrar contratos vinculantes y que se ha familiarizado con las presentes Condiciones Generales y con la Política de Privacidad del Vendedor.
4. El Vendedor presta los siguientes Servicios Electrónicos a través del Sitio Web:
 - a. mantiene una Cuenta de Usuario en el Sitio Web (en la medida en que el Sitio Web así lo prevea),
 - b. poniendo a su disposición la Orden de Pedido,
 - c. proporciona contenidos de marketing y envía información comercial.
5. Requisitos técnicos mínimos necesarios para la cooperación con el Sistema TIC utilizado por el Vendedor:
 - a. un ordenador con acceso a Internet,
 - b. acceso al correo electrónico,
 - c. Resolución de monitor recomendada: 1024x768 píxeles,
 - d. Navegador web: Internet Explorer versión 7.0 o posterior con JavaScript y cookies activados; Mozilla Firefox versión 3.0 o posterior con JavaScript y cookies activados; o Google Chrome versión 8 o posterior.
6. El vendedor no está obligado a suministrar dicho hardware y/o software.
7. El inicio del uso de los Servicios equivale a:
 - a. con la familiarización por parte del Usuario con las normas de uso de cookies por parte del Administrador del Servicio, la finalidad de su almacenamiento y las normas de uso de la información mediante cookies, que se definen en el Servicio en la Política de Cookies;
 - b. con el consentimiento para el uso de cookies por parte del Administrador del Servicio.
8. El Usuario está obligado a introducir datos veraces del Usuario en el sistema TIC del Servicio.

III. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE VENTA

1. La información contenida en el Sitio Web no constituirá una oferta para celebrar un contrato de venta de los Productos ofrecidos en el mismo, sino únicamente una invitación a realizar una oferta.
2. Al realizar un pedido, el Usuario hace una oferta al Vendedor para celebrar un contrato de venta.
3. Para concluir un Acuerdo de venta de un Producto, es necesario visitar el Sitio Web, hacer una selección del Producto y realizar, basándose en los mensajes e información mostrados al Usuario, un Pedido utilizando el Formulario de Pedido.
4. Al realizar un Pedido, deben indicarse los siguientes datos: nombre y apellidos, dirección (calle, número de casa, localidad con código postal), número de teléfono de contacto, correo electrónico, Producto, lugar de entrega del Producto.
5. Al realizar un Pedido -hasta que el Pedido se haya realizado- el Usuario tiene la posibilidad de modificar los datos introducidos. Para ello, el Usuario deberá seguir los mensajes que se le muestren y la información disponible en el Sitio Web.
6. El Pedido se realiza al hacer clic en la casilla "**Haga clic aquí para pedir**" o en cualquier otra casilla similar de la Orden de Pedido.
7. La cancelación/anulación del Pedido por parte del Usuario sólo es posible hasta que el Vendedor no haya iniciado la tramitación del Pedido. El Usuario podrá obtener información del

Vendedor sobre la fase de tramitación del Pedido enviando una consulta a la dirección de correo electrónico del Vendedor o a través de la línea directa del Vendedor. Esta disposición no excluye el derecho de desistimiento descrito en el punto VI de las Condiciones Generales.

8. Tras realizar un Pedido, el Usuario recibe un correo electrónico confirmando la aceptación del Pedido (Confirmación del Pedido).
9. Los pedidos realizados de lunes a viernes (excepto festivos) después de las 12.00 CEST, los sábados, domingos y festivos se tramitan el siguiente día laborable (en casos especiales, este plazo puede ampliarse).
10. El contrato de venta entra en vigor a los precios que estaban en vigor en el momento en que el Usuario hizo una oferta, que posteriormente fue aceptada por el Vendedor.
11. El Vendedor informa en el Sitio Web sobre los costes relacionados con el envío de los productos y la forma de pago seleccionada.
12. El Vendedor podrá conceder un descuento sobre el total de los gastos de envío. El Vendedor informará de ello en un lugar destacado del Sitio Web. El descuento mencionado en la primera frase sólo se aplicará al primer intento de envío del Producto al Usuario dentro de un Pedido determinado. Para que el Usuario pueda beneficiarse del descuento, el pago del Producto solicitado deberá efectuarse en la forma indicada en el punto IV de las Condiciones Generales.
13. Si se selecciona el envío exprés, el envío se efectuará el mismo día en que se envíe la Confirmación de pedido, o el siguiente día laborable si el Pedido se confirma después de las 14.00 horas.
14. El Vendedor se reserva el derecho de organizar promociones, sujetas a los términos y condiciones que se indicarán cada vez en relación con una promoción concreta. El Vendedor se reserva el derecho de finalizar y renovar las promociones en cualquier momento.
15. El Vendedor se reserva el derecho de rechazar un Pedido.
16. El Vendedor informará inmediatamente del rechazo del Pedido y reembolsará el precio, si se hubiera pagado. El precio se reembolsará en un plazo de 3 días a partir de la fecha de rechazo del Pedido.

IV. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

1. La Garantía de Satisfacción no constituye una garantía en el sentido de la legislación generalmente aplicable.
2. La Garantía de Satisfacción no limita el derecho a desistir del Contrato de Venta de Productos de conformidad con la Sección VII de las Condiciones Generales.
3. La Garantía de Satisfacción se aplica a los Productos seleccionados.
4. La información sobre la Garantía de Satisfacción y el derecho a ejercerla se proporciona al Cliente a través de la línea directa, durante una conversación con el asesor del Vendedor o por correo electrónico.
5. La Garantía de Satisfacción da derecho al Cliente al reembolso del precio del Producto adquirido (excluidos los gastos de envío) por el Cliente, es decir, un Reembolso, dando así al Cliente más tiempo para cancelar el Producto adquirido que el derecho de desistimiento mencionado en el apartado 2 anterior.
6. Sólo se concederá el reembolso al Cliente que reúna todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
7. Los reembolsos sólo son posibles para la primera compra de un Producto, independientemente del número de Productos adquiridos.
8. Sólo se reembolsará un pedido por persona, hogar o familia, según proceda, utilizando los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
9. Sólo se reembolsará 1 (un) artículo del Producto, a menos que los restantes artículos del Producto recibidos por el Cliente en virtud del pedido no hayan sido desprecintados.
10. La Garantía de Satisfacción da derecho al Cliente a un Reembolso sujeto a los requisitos establecidos en estos Términos y Condiciones si el Cliente no está satisfecho con el Producto,

entendiéndose como tal la insatisfacción causada únicamente por el hecho de que el Cliente no establezca efectos positivos visibles del uso del Producto durante al menos 60 días de acuerdo con las recomendaciones descritas en el envase del Producto o en el material informativo que acompaña al Producto.

11. La solicitud de reembolso debe incluir datos como:
 - 1) un número de pedido único y una dirección de correo electrónico,
 - 2) el número de cuenta bancaria del Usuario para el reembolso en la norma IBAN, junto con el código BIC/SWIFT del banco,
 - 3) la fecha de compra del Producto,
 - 4) el precio al que se compró el Producto,
 - 5) la fecha de inicio y finalización del uso del Producto,
 - 6) indicación del canal de pago utilizado para pagar el Producto,
 - 7) una descripción del motivo por el que el Cliente cancela el Producto,
 - 8) una descripción detallada de la forma y el curso de uso del Producto durante el periodo indicado en el apartado IV.10. de las presentes Condiciones, junto con una descripción de cualquier circunstancia adicional que se haya producido durante el periodo indicado,
 - 9) si el Usuario tiene intención de adquirir el Producto a través de la Línea directa en el futuro,
 - 10) consentimiento por escrito, bajo pena de nulidad, para que el Vendedor trate los datos del Cliente en el ámbito de la Garantía de Satisfacción.
12. Las solicitudes de reembolso deben ir acompañadas del embalaje del Producto usado recibido en relación con el pedido (y deben estar protegidos para que no se dañen o destruyan durante el transporte).
13. Las solicitudes de reembolso deben ir acompañadas de documentación fotográfica que confirme las circunstancias mencionadas en el pt. IV.11.7. de los Términos y Condiciones, y las fotografías deberán estar fechadas electrónicamente. Este punto de los Términos y Condiciones no se aplica a la Garantía de Satisfacción de los Productos relacionados con las partes íntimas del cuerpo.
14. La solicitud de devolución debe ser legible, en particular en forma de impresión informática.
15. La solicitud completa de Reembolso deberá presentarse en un plazo máximo de 90 días a partir de la fecha de compra del Producto [por lo que se tendrá en cuenta la fecha de recepción por parte del Vendedor del escrito (documento firmado) de la solicitud del Cliente].
16. La Solicitud de Reembolso debe enviarse por vía electrónica a la dirección de correo electrónico indicada en <https://rqlmnprmcjpk.com/return/> (un escaneado de la declaración firmada que contenga todos los elementos especificados en los Términos y Condiciones) y, a continuación, tras la verificación inicial de su corrección por parte del Vendedor, debe enviarse por escrito (un documento firmado a mano) a la dirección indicada por el Vendedor.
17. La comprobación inicial de la solicitud de Reembolso y la comprobación posterior de la solicitud de Reembolso enviada por escrito se llevarán a cabo en un plazo de 14 días a partir de la recepción de la solicitud. Dentro de este plazo, también se informará al Cliente de cualquier deficiencia formal en la solicitud de Reembolso, disponiendo el Vendedor de 14 días para enviar la información pertinente al Cliente.
18. Se concederá un Reembolso al Cliente cuya solicitud de Reembolso satisfaga acumulativamente, a más tardar el día 90 tras la compra de los Productos, todas las condiciones mencionadas en la Parte IV de las Condiciones Generales,
19. Se informará al Cliente de su derecho al Reembolso por correo electrónico o carta.
20. Al considerar la solicitud, se examina el cumplimiento por parte del Cliente de las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones.
21. Los reembolsos se realizan únicamente en la cuenta bancaria indicada por el cliente.
22. Los costes directos de devolución de los Productos en relación con el Reembolso correrán a cargo del Cliente.
23. El vendedor no acepta pagos contra reembolso.

V. PAGOS

1. El pago de la compra del Producto puede realizarse mediante uno de los métodos de pago facilitados por el Vendedor. La elección de la forma de pago entre las disponibles corresponde al Usuario.
2. Si se opta por el pago mediante transferencia bancaria, tarjeta de pago o utilizando proveedores de sistemas de pago, el cargo en la cuenta bancaria del Usuario se efectuará una vez que se haya realizado el Pedido y el formulario de pago haya sido cumplimentado y aceptado por el Usuario.
3. Al elegir cualquiera de las formas de pago, el Usuario correrá con los gastos de la misma.
4. El Producto pedido seguirá siendo propiedad del Vendedor hasta su pago íntegro.
5. A los Usuarios que hayan celebrado un contrato de venta a través del Sitio Web se les enviará o pondrá a su disposición una factura con IVA si así lo solicitan. Las facturas se envían electrónicamente a los Usuarios que hayan facilitado una dirección de correo electrónico al Vendedor.

VI. ENTREGA

1. La entrega del Producto solicitado sólo se realizará si la dirección de entrega se encuentra dentro del país servido, de lo que se informará al Usuario al realizar el Pedido.
2. El producto se entrega al Usuario a través de un operador postal, un servicio de mensajería o una empresa de venta por correo.
3. El plazo de entrega del Producto al Usuario es de hasta 7 días laborables a partir del día en que el Usuario realiza el Pedido. El plazo de entrega del Producto al Usuario depende de la entidad de entrega.
4. Si el Producto no se encuentra en los almacenes del Vendedor en el momento de realizar el Pedido, el Producto se enviará en un plazo de 7 días laborables a partir de la fecha en que el Producto se encuentre en los almacenes del Vendedor, fecha de la que el Usuario será informado por el Vendedor.
5. Cualquier solicitud de un plazo de entrega específico o un cambio en la forma de pago deberá comunicarse al Vendedor.
6. El Usuario está obligado a examinar el envío. En el caso de descubrir daños en el Producto o faltas en los Productos, el Usuario está obligado a preparar, en presencia del transportista, un protocolo de daños, en el que se debe especificar el tipo de daños en el Producto o faltas en los Productos, así como la fecha y hora de entrega. A continuación, deberá enviar al Vendedor el protocolo firmado junto con una foto del Producto dañado.
7. Si se indica:
 - a. daños mecánicos en el contenido del envío,
 - b. el envío incompleto o
 - c. no conformidad del contenido del envío con el objeto del Pedido,- El Usuario tiene derecho a rechazar el envío. En tal caso, el Usuario deberá notificar inmediatamente la situación al Vendedor con el fin de preparar un nuevo envío del Producto.
8. La negativa injustificada a aceptar un envío solicitado y en perfecto estado o el hecho de no recibir la entrega en el plazo establecido no constituirá desistimiento del Contrato de Venta. En tal caso, no se reembolsarán al Usuario los gastos del primer envío y, además, el Usuario correrá con los gastos de devolución del Producto al Vendedor. El reenvío es posible una vez que el Usuario haya pagado por adelantado en la cuenta bancaria del Vendedor los gastos de reenvío y los gastos de devolución del Producto al Vendedor. Esta disposición no se aplica si el Usuario desiste del Contrato de Venta.
9. La entrega se realizará en la dirección indicada por el Usuario; no se examinarán los derechos de las personas que reciban la entrega en esta dirección. Si la entrega se ve impedida u obstaculizada por el hecho de que la dirección indicada es incorrecta o ha pasado a ser

incorrecta, o la entrega no se acepta en esta dirección o no se acepta en ella inmediatamente, el Usuario será responsable de ello.

VII. DERECHO DE RETRACTACIÓN

1. El Usuario Consumidor tiene derecho a desistir del Contrato de Venta en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación.
2. El plazo de desistimiento del Contrato de Venta expirará a los 14 días del día en que el Usuario Consumidor haya tomado posesión del Producto o en que un tercero distinto del transportista e indicado por el Usuario Consumidor haya tomado posesión del Producto.
3. Para ejercer el derecho de desistimiento del Contrato de Venta, el Usuario que sea Consumidor está obligado a informar al Vendedor sobre el desistimiento mediante una declaración inequívoca. La declaración podrá realizarse de cualquier forma, en particular mediante carta enviada por correo postal a la dirección postal del Vendedor o por correo electrónico a la dirección de correo electrónico del Vendedor.
4. El Usuario Consumidor podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento del Contrato de Venta, que se adjunta como **Anexo 1** y que se encuentra al pie de las presentes Condiciones Generales, pero no es obligatorio. El Usuario Consumidor también podrá cumplimentar y enviar el formulario de desistimiento del Contrato de Venta o cualquier otra declaración inequívoca por vía electrónica a través del Sitio Web (utilizando el formulario de contacto). Si el Usuario consumidor hace uso de esta opción, el Vendedor le enviará inmediatamente un acuse de recibo de la información sobre el desistimiento del Contrato de venta en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico).
5. El plazo de catorce días en el que el Usuario podrá desistir del Contrato de Venta comenzará a contar a partir de la fecha de entrega del Producto.
6. Para cumplir con el plazo de desistimiento del Contrato de Venta, basta con que el Usuario Consumidor envíe la información relativa al ejercicio de su derecho de desistimiento del Contrato de Venta antes de la expiración del plazo de desistimiento del Contrato de Venta.
7. En caso de desistimiento del contrato, el contrato de venta se considerará no celebrado.
8. El Vendedor estará obligado a reembolsar inmediatamente al Usuario, a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la declaración de desistimiento del contrato por parte del Usuario, todos los pagos efectuados por el Usuario, incluidos los gastos de entrega del Producto (con excepción de los gastos adicionales resultantes de la modalidad de entrega elegida por el Consumidor distinta de la modalidad de entrega ordinaria más barata puesta a disposición por el Vendedor).
9. El Vendedor reembolsará el pago utilizando el mismo medio de pago empleado por el Usuario, a menos que el Usuario haya acordado expresamente un método de reembolso diferente que no suponga ningún coste para el Usuario.
10. Si el Vendedor no se ha ofrecido a recoger el Producto del propio Usuario, el Vendedor podrá retener el reembolso del pago recibido del Usuario hasta que haya recibido el Producto de vuelta o el Usuario haya proporcionado una prueba de devolución, lo que ocurra primero.
11. Si el Usuario ha pagado el Producto mediante transferencia bancaria, el reembolso se efectuará en la cuenta bancaria indicada por el Usuario en la declaración de desistimiento. Si el Usuario no ha indicado dicho número en la declaración de desistimiento, el reembolso se efectuará únicamente después de que el Usuario haya comunicado el número de cuenta bancaria al Vendedor.
12. Si el Usuario ha pagado el Producto en el momento de la entrega (contra reembolso), el reembolso se efectuará en la cuenta bancaria indicada por el Usuario en la declaración de desistimiento del contrato (si el Usuario ha indicado dicha cuenta). Si el Usuario no ha indicado una cuenta bancaria, el Vendedor enviará un correo electrónico al Usuario a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Usuario con la solicitud de que envíe el número de la cuenta bancaria a la que debe efectuarse el reembolso, o el Vendedor se pondrá en contacto

con el Usuario a este respecto por teléfono. Si no se dispone de información sobre la cuenta bancaria, el reembolso se enviará por giro postal a la dirección del Usuario.

13. El Sitio Web no verifica desde qué cuenta bancaria o con qué tarjeta de crédito se efectuó el pago de los Productos pedidos en el Sitio Web. Dicha verificación tampoco se realiza antes del reembolso del precio del Producto y de los gastos de envío al Usuario.
14. El Usuario estará obligado a devolver el Producto al Vendedor inmediatamente, a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha de rescisión del contrato, o entregarlo a una persona autorizada por el Vendedor para recogerlo, a menos que el Vendedor se ofreciera a recoger el Producto él mismo. Es suficiente con devolver el Producto antes de la fecha límite. El Producto debe devolverse en un estado inalterado, empaquetado originalmente, con todos los accesorios adjuntos.
15. El/los producto(s) debe(n) devolverse a la dirección postal del Vendedor, que figura en el Formulario de Contacto, por correo postal. No se aceptarán paquetes enviados por mensajería.
16. No se aceptará la devolución del Producto contra reembolso (dichos paquetes no serán aceptados y se considerará que el Producto no ha sido devuelto).
17. El consumidor será responsable de cualquier disminución del valor del Producto resultante del uso del Producto más allá de lo necesario para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento del Producto.
18. Los posibles costes asociados a la rescisión del contrato por parte del Consumidor correrán a cargo de éste:
 - a. si el Consumidor ha elegido una modalidad de entrega del Producto distinta de la modalidad ordinaria más económica puesta a su disposición por el Vendedor, el Vendedor no estará obligado a reembolsar al Consumidor los gastos adicionales en que éste haya incurrido,
 - b. El consumidor correrá con los gastos directos de devolución del Producto.
19. El Usuario no tiene derecho de desistimiento en caso de contrato:
 - a. en el que el objeto de la prestación es un artículo no prefabricado producido conforme a las especificaciones del Usuario o destinado a satisfacer sus necesidades individuales;
 - b. cuando el objeto de la prestación es un artículo perecedero o de corta duración;
 - c. en los que el objeto del servicio sea un artículo suministrado en un envase sellado que no pueda devolverse una vez abierto por motivos de salud o higiene, si el envase se ha abierto después de la entrega. Esto se aplica en particular a los complementos dietéticos y los cosméticos;

VIII. VENTA DE KITS

1. Las demás disposiciones de las Condiciones Generales se aplicarán a la Venta en Kit en la medida en que no entren en conflicto con las disposiciones de la presente cláusula. VIII.
2. El desistimiento del Contrato de Venta de Kits sólo es posible en relación con todos los Productos incluidos en el Kit. Queda excluido el derecho del Consumidor a desistir del Contrato de Venta en relación con sólo algunos de los Productos incluidos en el Kit.
3. Lo dispuesto en el apartado 2 se aplicará mutatis mutandis a las reclamaciones de los Consumidores en concepto de garantía, reclamación y cualquier otro derecho a devolver el Kit o solicitar una reducción del precio.

IX. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

1. El Vendedor le informa de que está legalmente obligado a garantizar que los Productos vendidos son conformes con el contrato.
2. Si, al recibir el paquete, resulta que el Producto tiene defectos físicos (incluidos daños mecánicos) que se produjeron durante la entrega o eran inherentes al Producto desde el principio, el paquete deberá devolverse al Vendedor. En tal caso, el Producto se cambiará por otro de calidad (sin defectos físicos).

3. El Usuario tiene derecho a presentar una reclamación ("Reclamación") si el Producto presenta defectos. En tal caso, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Vendedor para presentar una Reclamación.
4. La notificación de reclamación debe incluir:
 - a. Nombre del usuario,
 - b. Datos de contacto del usuario,
 - c. La fecha de compra del Producto,
 - d. Nombre del producto,
 - e. Lista precisa de defectos del producto,
 - f. Cuándo y en qué circunstancias se determinó que el Producto era defectuoso,
 - g. Demandas del reclamante,
 - h. Número de cuenta bancaria.
5. En un plazo máximo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la reclamación, el Vendedor responderá a la misma e informará al Usuario sobre el procedimiento a seguir. Si la reclamación está justificada, el Vendedor informará al Usuario sobre la forma propuesta de tramitar la reclamación. Si el Usuario ha exigido la sustitución del artículo o la eliminación del defecto, o ha realizado una declaración de reducción del precio, especificando el importe en que debe reducirse el precio, y el Vendedor no ha respondido a esta demanda en un plazo de 14 días, se considerará que la demanda está justificada.
6. Si la reclamación es aceptada, el Vendedor reconocerá la rescisión del contrato por parte del Usuario, reducirá el precio del Producto, sustituirá el Producto por uno nuevo o compensará las posibles deficiencias cuantitativas, en función de la petición del Usuario realizada en la Reclamación.
7. El precio reducido será en proporción tal al precio del contrato que el valor del Producto con el defecto sea igual al valor del Producto sin el defecto.
8. Si la sustitución o finalización mencionada en la frase anterior es imposible o demasiado difícil, o implica costes excesivos para el Vendedor, éste informará al Usuario.
9. La calidad y propiedades de todos los Productos están garantizadas por los Fabricantes de los mismos. El Vendedor recibe garantías de los Fabricantes de que los Productos que distribuyen están inscritos en los registros legalmente exigidos, cuentan con todas las homologaciones y permisos legalmente exigidos, cumplen las normas pertinentes, etc.
10. Deberán seguirse todas las instrucciones que figuren en los envases o recipientes. El Vendedor no será responsable de las consecuencias de la utilización de los Productos no conforme a estas instrucciones o de las consecuencias de no seguir estas instrucciones.
11. Las disposiciones del presente artículo no excluyen disposiciones más favorables resultantes de promociones aplicadas por el Vendedor.
12. Para la tramitación de reclamaciones contra el Vendedor, el Usuario podrá hacer uso de medios extrajudiciales de tramitación de reclamaciones y quejas, incluyendo, entre otros, los siguientes.
 - a. solicitar la mediación del mediador o de la institución ante la que vaya a tener lugar el procedimiento de mediación,
 - b. solicitar a la institución ante la que vaya a tener lugar el procedimiento de arbitraje que el caso sea juzgado por un tribunal de arbitraje,
 - c. en la medida en que sea un Consumidor, solicitar la asistencia de un Defensor del Consumidor competente o de otro organismo que desempeñe funciones similares.
13. Existe una plataforma de resolución de litigios en línea entre consumidores y comerciantes a nivel de la UE (plataforma RLL) en <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. La plataforma RLL es un sitio web interactivo y multilingüe con un servicio de ventanilla única para consumidores y comerciantes que busquen una resolución extrajudicial de un litigio relativo a obligaciones contractuales derivadas de un contrato de venta en línea.
14. Para despejar cualquier duda, la instrucción mencionada en el apartado 12 anterior no constituye una cláusula de arbitraje ni un acuerdo automático por parte del Vendedor para participar en una mediación o arbitraje.

X. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

1. El Vendedor es el propietario o licenciataria de todos los derechos de propiedad intelectual del Sitio web, estén registrados o no, y del material publicado en el Sitio web. Estas obras están protegidas por derechos de autor y todos los derechos están reservados al Vendedor.
2. El Usuario no está autorizado a utilizar ninguna parte del material protegido por derechos de autor con fines comerciales sin haber obtenido previamente una licencia del Vendedor y/o de los licenciantes correspondientes.
3. Está prohibido copiar o reproducir total o parcialmente los elementos del Sitio protegidos por derechos exclusivos, en particular la información, el contenido, los datos, las fotografías, las imágenes, los dibujos, los iconos, las descripciones de productos y marcas, el contenido de las Condiciones Generales y cualquier contenido del Sitio.

XI. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Al registrarse en el Sitio Web, se pedirá a los Usuarios que faciliten datos personales, que serán utilizados por el Vendedor para ejecutar los contratos celebrados con él.
2. Todos los datos personales serán tratados confidencialmente por el Vendedor y de conformidad con las normas legales pertinentes, en particular las contenidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Diario Oficial de la UE.L núm. 119).
3. Al realizar un Pedido en el Sitio Web, el Cliente acepta ser contactado por el Vendedor con el fin de examinar la satisfacción del Cliente con el Pedido realizado.
4. Con el fin de asegurar estos datos para las transacciones de pago en línea, el Vendedor los protege utilizando técnicas de encriptación de última generación. Todos los datos del Usuario utilizados para los Pedidos se transmiten al Vendedor de forma encriptada.
5. La declaración de protección de datos del vendedor puede descargarse del sitio web en: Política de privacidad.

XII. DISPOSICIONES FINALES

1. La resolución de posibles litigios entre el Vendedor y el Usuario que no sea un Consumidor se someterá al tribunal competente del domicilio social del Vendedor. La resolución de los litigios que puedan surgir entre el Vendedor y el Usuario que sea un Consumidor estará sujeta a la jurisdicción del tribunal competente en el lugar de residencia del Consumidor en el momento de realizar el Pedido.
2. La ley aplicable a los Contratos de Venta será la ley de Chipre y, cuando el Cliente sea un Consumidor, la ley del país de residencia del consumidor en el momento de realizar el Pedido.
3. Las Condiciones Generales se entienden sin perjuicio de las disposiciones específicas de la legislación local más favorables para el Consumidor. En caso de que los Términos y Condiciones contengan disposiciones menos favorables que las disposiciones de la legislación local, se aplicarán en su lugar las disposiciones de la legislación local más favorables para el Consumidor.
4. Si alguna de las disposiciones de estas Condiciones Generales fuera declarada inválida o ineficaz con arreglo a la ley, ello no afectará a la validez o eficacia de las restantes disposiciones de las Condiciones Generales. La disposición inválida será sustituida por la norma que más se aproxime a la finalidad de la disposición inválida y de las presentes Condiciones en su conjunto.
5. El Vendedor tiene derecho a modificar unilateralmente los Términos y Condiciones. Las modificaciones de los Términos y Condiciones entrarán en vigor al menos 7 días después de que los Términos y Condiciones modificados se publiquen en el Sitio Web, a menos que los

nuevos Términos y Condiciones establezcan una fecha de entrada en vigor de la modificación posterior.

6. En el caso de la celebración de un Contrato de Venta entre el Vendedor y un Usuario que sea un Consumidor, los Términos y Condiciones sólo podrán modificarse mediante acuerdo explícito entre el Vendedor y el Usuario que sea un Consumidor.
7. Las Condiciones Generales forman parte integrante del Contrato de Venta.

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(este formulario sólo debe cumplimentarse y devolverse si desea rescindir el contrato)

Destinatario:
COMMERTO LIMITED con sede en Nicosia

Dirección postal para devoluciones:
PB Fulfilment
Stefana Okrzei 64/3,
25-526 Kielce
Polonia

correo electrónico: es@24customercare.com

Por la presente, yo/nosotros (*) notifico/notificamos (*) mi/nuestra renuncia al contrato de venta de los siguientes artículos:

.....
Fecha de recepción de los artículos
.....

.....
Nombre del consumidor o consumidores

.....
Dirección del (de los) consumidor(es)

.....
Por favor, devuelva el dinero al número de cuenta bancaria (*):

.....
Firma del consumidor o consumidores (sólo si el formulario se envía en papel)

.....
Fecha

(*) Táchese lo que no proceda.