

GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD

Todos los productos adquiridos en esta tienda online cuentan con la **garantía legal de conformidad** prevista en la normativa vigente de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Esto significa que, si el producto recibido no es conforme con el contrato, presenta un defecto de origen o no se ajusta a las características indicadas en la ficha del producto, el consumidor podrá ejercer los derechos que le reconoce la ley.

En caso de falta de conformidad, el consumidor podrá solicitar, según corresponda, la **reparación del producto, su sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato**, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007.

La garantía legal se aplica a los **bienes, contenidos digitales y servicios digitales** en los términos previstos por la normativa de consumo. Este recordatorio se facilita en cumplimiento del deber de información precontractual recogido en el **artículo 97.1.n) del Real Decreto Legislativo 1/2007**, que exige informar sobre la existencia de la garantía legal de conformidad.

Para gestionar cualquier incidencia relacionada con la garantía legal, el consumidor puede contactar con nuestro servicio de atención al cliente a través de los medios indicados en esta página web. La tramitación de la garantía legal será gratuita cuando proceda conforme a la normativa aplicable.

Titular: MARIANA ANAYA MORENO

NIF/CIF: 51873397W

Domicilio social: C/Alfredo Castro Camba nº 24 planta Baja Pta A. 28053 - MADRID

Correo electrónico: pedidos@deporteszapa.es

Teléfono: 91 563 80 01

Horario de atención: L-V de 10:00-14:00 y de 17:00 a 20:30

Dirección postal: Dirección Calle Campiña, 5 28053 Madrid

Sitio web: <https://www.deporteszapa.es/>

INFORMACIÓN SOBRE HOJAS DE RECLAMACIONES

El consumidor tiene derecho a formular las quejas o reclamaciones que considere oportunas en relación con los productos, servicios o atención recibida en esta tienda online.

Esta empresa informa de que existen **hojas de reclamaciones a disposición de los clientes**, conforme a la normativa vigente en materia de consumo. La reclamación podrá solicitarse a través de nuestro servicio de atención al cliente: Tf 91 563 80 01 o presentarse ante los organismos públicos de consumo competentes.

Para cualquier queja, reclamación o incidencia, puede contactar previamente con nuestro servicio de atención al cliente a través de los medios indicados en esta página web. La empresa atenderá la solicitud y facilitará, cuando proceda, la información necesaria para la tramitación de la reclamación.

Además, el consumidor puede descargar el modelo oficial de hoja de reclamaciones correspondiente y presentarlo ante la administración de consumo competente, junto con la documentación que considere necesaria, como justificante de compra, comunicaciones mantenidas, fotografías del producto o cualquier otra prueba relacionada con los hechos reclamados.

Descargar hoja de reclamaciones oficial del Ayuntamiento de Madrid

Cumpliméntela con sus datos, explique de forma clara los hechos reclamados y adjunte la documentación que considere necesaria.

Una vez cumplimentada, la reclamación podrá presentarse ante el organismo de consumo competente, de forma presencial o telemática, según los canales habilitados por la administración correspondiente. En el caso de la Comunidad de Madrid, la sede electrónica permite cumplimentar el formulario, descargarlo en PDF y aportar la documentación necesaria para su tramitación.

Hojas de reclamaciones: existen hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias. Para solicitar información o formular una reclamación, puede contactar con nuestro servicio de atención al cliente a través de los medios indicados en esta web. Asimismo, puede descargar el modelo oficial de hoja de reclamaciones y presentarlo ante el organismo de consumo competente de su comunidad autónoma.

Email de atención al cliente: pedidos@deporteszapa.es

Teléfono: 91 563 80 01

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Las presentes condiciones generales de contratación regulan la compra de productos realizada a través de la tienda online **DEPORTES ZAPA**, disponible en el sitio web [URL de la web].

La realización de un pedido implica la aceptación de estas condiciones por parte del consumidor o usuario, por lo que se recomienda su lectura antes de completar la compra. Estas condiciones estarán disponibles de forma permanente en la página web y podrán ser consultadas, descargadas o guardadas por la persona usuaria.

Identificación del titular de la Tienda Online

El titular de esta tienda online es:

Titular: MARIANA ANAYA MORENO

NIF/CIF: 51873397W

Domicilio social: C/Alfredo Castro Camba nº 24 planta Baja Pta A. 28053 - MADRID

Correo electrónico: pedidos@deporteszapa.es

Teléfono: 91 563 80 01

Horario de atención: L-V de 10:00-14:00 y de 17:00 a 20:30

Dirección postal: Dirección Calle Campiña, 5 28053 Madrid

Sitio web: <https://www.deporteszapa.es/>

La actividad principal de la tienda consiste en la venta online de productos deportivos, ropa, calzado, accesorios y demás artículos relacionados con la práctica deportiva.

Objeto de las condiciones

Estas condiciones tienen por objeto regular el proceso de compra, pago, envío, entrega, desistimiento, devoluciones, garantías y atención al cliente de los productos ofrecidos en la tienda online.

Antes de contratar, el consumidor tendrá acceso de forma clara y comprensible a la información esencial sobre los productos, sus características principales, precio total, impuestos incluidos, gastos de

envío, formas de pago, plazos de entrega, derecho de desistimiento, garantía legal y demás condiciones aplicables.

Productos Ofrecidos

Los productos disponibles en la tienda online aparecen descritos en sus correspondientes fichas de producto. En ellas se informa, cuando proceda, de sus características principales, tallas, colores, composición, uso recomendado, disponibilidad, precio y cualquier otra información relevante para la decisión de compra.

Las imágenes de los productos tienen una finalidad orientativa y pueden presentar ligeras variaciones respecto al producto final, especialmente en colores o acabados, debido a la configuración de pantalla del dispositivo utilizado por la persona usuaria. No obstante, la tienda procurará que la información ofrecida sea clara, veraz y actualizada.

Precios

Los precios indicados en la tienda online se expresan en euros e incluyen los impuestos aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

Antes de finalizar la compra, el consumidor podrá conocer el precio total del pedido, incluyendo impuestos, gastos de envío y cualquier otro coste adicional que resulte aplicable. Si existieran gastos adicionales, estos se mostrarán de forma clara antes de confirmar el pedido.

La tienda se reserva el derecho a modificar los precios en cualquier momento. No obstante, los productos se facturarán conforme al precio mostrado en el momento de realizar el pedido.

Proceso de Compra

Para realizar una compra, la persona usuaria deberá seleccionar los productos que desee adquirir y añadirlos al carrito. Antes de confirmar el pedido, podrá revisar el contenido del carrito, modificar cantidades, eliminar productos y comprobar el precio total de la compra.

El contrato se entenderá formalizado cuando el consumidor complete el proceso de compra y reciba la confirmación del pedido por parte de la tienda online.

Una vez realizado el pedido, la tienda enviará una confirmación al correo electrónico facilitado por el consumidor, incluyendo los datos principales de la compra. La persona usuaria deberá comprobar que los datos son correctos y comunicar cualquier error a la mayor brevedad posible.

Medios de Pago

La tienda online podrá poner a disposición del consumidor distintos medios de pago, que se mostrarán durante el proceso de compra.

Entre los medios de pago disponibles pueden encontrarse, según proceda:

Tarjeta Bancaria, plataformas de pago electrónico, transferencia bancaria u otros sistemas habilitados en la web.

El pago se realizará de forma segura a través de los sistemas indicados en la tienda online. La empresa no almacenará datos completos de tarjetas bancarias cuando el pago se tramite mediante pasarelas externas de pago seguro.

Envío y Entrega

Los pedidos se enviarán a la dirección indicada por el consumidor durante el proceso de compra. Es responsabilidad de la persona usuaria facilitar datos de entrega correctos y completos, si necesita rectificar dichos datos, puede ponerse en contacto con nosotros en horario comercial llamando al **Tlfno.: 91563 80 01**

Los plazos de entrega estimados se indicarán durante el proceso de compra o en la información de envío disponible en la web. Estos plazos podrán variar por causas ajenas a la empresa, como incidencias logísticas, periodos de alta demanda, festivos o circunstancias de fuerza mayor.

Si el pedido no pudiera entregarse por ausencia de la persona destinataria, dirección incorrecta o imposibilidad de contacto, se seguirán las instrucciones del operador logístico correspondiente.

Disponibilidad de Productos

La disponibilidad de los productos se mostrará en la tienda online siempre que sea posible. Si, tras realizar el pedido, un producto no estuviera disponible, la tienda informará al consumidor a la mayor brevedad y ofrecerá una solución adecuada, que podrá consistir en la sustitución por otro producto, la espera de reposición o la devolución del importe abonado.

Derecho de Desistimiento

El consumidor tiene derecho a desistir de la compra realizada a distancia en el plazo legalmente establecido, sin necesidad de justificar su decisión, salvo en aquellos supuestos en los que la normativa prevea excepciones.

El plazo de desistimiento será de 14 días naturales desde la recepción del producto por el consumidor o por una tercera persona indicada por ella, distinta del transportista.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor deberá comunicar su decisión de forma clara a través de los medios de contacto indicados en esta página web. Podrá utilizar, si lo desea, el modelo de formulario de desistimiento facilitado por la tienda, aunque su uso no será obligatorio:

Modelo de formulario de desistimiento

(Solo debes rellenar y enviar este formulario si deseas desistir del contrato)

Correo electrónico: pedidos@deporteszapa.es

Teléfono: 91 563 80 01

Horario de atención: L-V de 10:00-14:00 y de 17:00 a 20:30

Dirección postal: Dirección Calle Campiña, 5 28053 Madrid

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien / prestación del servicio: [1]

- **Descripción del producto/servicio:**
- **Número de pedido o factura:**
- **Fecha del pedido:** / **Fecha de recepción:**
- **Nombre del consumidor/usuario:**
- **Domicilio del consumidor/usuario:**
- **Firma del consumidor/usuario (solo si se presenta en papel):**
- **Fecha de envío de este documento:**

Una vez ejercido el derecho de desistimiento, el consumidor deberá devolver los productos en buen estado, sin signos de uso o uso indebido y, con su embalaje original, etiquetas y accesorios.

La tienda reembolsará los pagos recibidos conforme a la normativa aplicable, incluidos, en caso de que el producto esté defectuoso o erróneo, los gastos de entrega ordinarios, salvo costes adicionales derivados de una modalidad de entrega especial elegida por el consumidor. El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago empleado en la compra, salvo acuerdo distinto.

El consumidor asumirá los costes directos de devolución del producto cuando la devolución de este sea específicamente por motivos ajenos a desperfectos, taras, equivocaciones en el envío o cualquier otro motivo imputable al vendedor.

Excepciones al Derecho de Desistimiento

El derecho de desistimiento podrá no resultar aplicable en los casos legalmente previstos, entre otros, cuando se trate de productos personalizados, confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente adaptados a sus necesidades.

También podrá excluirse cuando se trate de productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de higiene o salud y que hayan sido desprecintados tras la entrega, siempre que resulte aplicable conforme a la normativa vigente.

Cambios y Devoluciones

Además del derecho legal de desistimiento, la tienda podrá ofrecer una política comercial de cambios o devoluciones más amplia. En ese caso, las condiciones concretas se indicarán en la página web y no afectarán a los derechos legales que correspondan a el consumidor.

Para solicitar un cambio o devolución, el consumidor deberá contactar con el servicio de atención al cliente indicando el número de pedido, producto afectado y motivo de la solicitud.

Garantía Legal de Conformidad

Todos los productos adquiridos en esta tienda online cuentan con la garantía legal de conformidad prevista en la normativa vigente en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Si el producto recibido no fuera conforme con el contrato, presentará un defecto de origen o no se ajustará a las características indicadas en la ficha del producto, el consumidor podrá ejercer los derechos que le reconoce la ley.

En caso de falta de conformidad, el consumidor podrá solicitar, según corresponda, la reparación del producto, su sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato, conforme a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007.

La garantía legal se aplicará a los bienes, contenidos digitales y servicios digitales en los términos previstos por la normativa vigente.

Atención al Cliente

Para cualquier consulta, incidencia, devolución, reclamación o ejercicio de derechos relacionados con una compra, el consumidor podrá contactar con la tienda a través de:

Correo electrónico: pedidos@deporteszapa.es

Teléfono: 91 563 80 01

Horario de atención: L-V de 10:00-14:00 y de 17:00 a 20:30

Dirección postal: Dirección Calle Campiña, 5 28053 Madrid

La empresa atenderá las comunicaciones recibidas en el menor plazo posible y, en todo caso, conforme a los plazos establecidos por la normativa aplicable.

HOJAS DE RECLAMACIONES

Existen hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios.

El consumidor podrá solicitar información sobre la presentación de quejas o reclamaciones a través de los medios de contacto indicados en esta página web. Asimismo, podrá descargar el modelo oficial de hoja de reclamaciones correspondiente y presentarlo ante el organismo de consumo competente, junto con la documentación que considere necesaria.

Descargar hoja de reclamaciones: [Descarga documento Oficial de Hoja de Reclamaciones de la Comunidad de Madrid](#)

Presentación ante el organismo de consumo competente: [Ayuntamiento de Madrid](#)

Resolución de Conflictos

En caso de controversia, el consumidor podrá acudir a los organismos públicos de consumo competentes, sin perjuicio de otros derechos que le correspondan legalmente.

Cuando resulte aplicable, la empresa informará sobre los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

Protección de Datos Personales

Los datos personales facilitados durante el proceso de compra serán tratados conforme a la política de privacidad de la tienda online.

La persona usuaria puede consultar la información completa sobre el tratamiento de sus datos, finalidades, legitimación, plazos de conservación y derechos en el apartado de política de privacidad disponible en esta página web.

Propiedad Intelectual e Industrial

Todos los contenidos de la tienda online, incluyendo textos, imágenes, logotipos, diseños, marcas, nombres comerciales y demás elementos, están protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial.

Queda prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública o transformación sin autorización expresa del titular, salvo en los casos legalmente permitidos.

Modificación de las Condiciones

La tienda podrá modificar estas condiciones generales de contratación cuando resulte necesario por cambios legales, técnicos, comerciales u organizativos.

Las condiciones aplicables a cada compra serán las vigentes en el momento de realizar el pedido.

Legislación Aplicable

Estas condiciones generales de contratación se rigen por la legislación española, en particular por 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, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, y demás normativa aplicable.

En caso de conflicto, serán competentes los juzgados y tribunales que correspondan conforme a la normativa vigente en materia de consumidores y usuarios.