



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

1. Generalidades

Lea de manera detenida los términos y condiciones expuestos en este apartado y que tienen por objeto regular la relación comercial entre VIÓ EXCLUSIVE WEAR (en adelante “VIÓ”) y el Cliente. Al adquirir cualquier producto en la web www.vioexclusivewear.com se da por hecho que usted (en adelante “usuario”) acepta todos los presentes términos y condiciones (en adelante “condiciones”). VIÓ se reserva la potestad de modificar de manera unilateral las presentes condiciones, sin que ello menoscabe en los derechos que amparan a los consumidores. VIÓ será la responsable de modificar, cambiar, restaurar actualizar o eliminar cualquier contenido de la web www.vioexclusivewear.com y únicamente avisará con antelación cuando exista un contrato firmado entre las partes que se vea afectado por cualquiera de estas decisiones.

2. Acceso y uso de la web

2.1. Acceso.

El acceso a la web www.vioexclusivewear.com es libre y gratuito. VIÓ otorga al usuario el supuesto de buenas prácticas y uso lícito, prohibiendo, de igual modo, cualquier acto que perjudique a este sitio web, a su administrador o a terceros colaboradores del mismo. El usuario será el responsable final de cualquier acto o delito que vaya en contra de las leyes vigentes y que tenga como perjudicado a este sitio web, a su administrador o a terceros colaboradores del mismo.

2.2. Alta de usuario.

Para determinadas secciones o servicios de la web, VIÓ podrá requerir al usuario su registro como tal. El usuario facilitará un “nombre de usuario” y “clave de acceso” (en adelante ambas como “datos de acceso”), de los cuales será el responsable de mantener y custodiar en secreto. VIÓ queda exonerada de cualquier responsabilidad derivada del mal uso, uso fraudulento o descuido en la custodia de los datos de acceso a esta web.

2.3. Contenido de la web.

El usuario se compromete a realizar un uso correcto y lícito del contenido de esta web, entendiendo y aceptando que todo él es de propiedad de VIÓ y cumpliendo con lo establecido en la siguiente normativa legal: Ley de Propiedad Intelectual – Ley 27/1995; Ley de Marcas – Ley 17/2001.

El usuario se abstendrá de cualquier intento de intrusión en el sistema informático de VIÓ y/o de la introducción de daños o virus informáticos que pongan en peligro su correcto funcionamiento. Este tipo de actos, serán detectados y denunciados acorde a la legislación vigente.

2.4. Enlaces con otros sitios web.

En los casos en los que pongamos a disposición del usuario enlaces a otros sitios webs de terceros desde la web de VIÓ, no podremos asumir garantía ni responsabilidad alguna por la corrección, veracidad o integridad del contenido, así como de la seguridad de los datos de dichos sitios web. Recomendamos, en tal caso, investigar por separado las respectivas declaraciones de protección de datos de dichos sitios web (VIÓ no dispone de ninguna influencia sobre este apartado en webs de terceros).





3. Contenido de la web www.vioexclusivewear.com

VIÓ y sus administradores son los responsables de la incorporación, actualización, modificación y eliminación de todos los datos incluidos en este sitio web. Debido a la principal actividad empresarial de VIÓ (diseño y fabricación de ropa deportiva), todos los datos que se puedan visualizar en la web no podrán ser considerados como finales y/o exhaustivos, estando sometidos a cambios y actualizaciones de manera constante.

Las imágenes correspondientes a los productos ofrecidos deberán considerarse como orientativas y/o ilustrativas de cada modelo, ya que VIÓ está constantemente evolucionando y mejorando sus productos y puede existir un cierto desfase entre las diferentes etapas de lanzamiento de un nuevo producto (diseño, fabricación, reportaje fotográfico, marketing, etc...).

Ante la aparición de dificultades técnicas ocasionales, que pudieran afectar a la correcta actualización de imágenes, características técnicas y precios, VIÓ quedará exonerada de toda responsabilidad. No obstante, de detectarse cualquier anomalía de este tipo, nuestro Departamento de Atención al Cliente, enviará la confirmación final del proceso de compra con los datos corregidos.

4. Precios.

El precio indicado para cada producto es siempre con I.V.A incluido (el correspondiente según normativa vigente en cada momento). La cuantía desglosada de dicho impuesto será indicada en la factura o ticket de compra que se mostrará en uno de los pasos del proceso de compra antes de su confirmación.

VIÓ se reserva el derecho de modificar el precio de sus productos de manera unilateral sin previo aviso, salvo cuando esta decisión afecte a alguna relación comercial vigente, para lo cual se abrirá el proceso de negociación pertinente.

5. Promociones y descuentos.

VIÓ será la responsable única de establecer la política de promociones y descuentos, ya sea por motivos de marketing, fidelización de Clientes u otras decisiones empresariales. Dichas acciones podrán afectar a un producto en concreto o a toda una familia de ellos, quedando perfectamente informado en el sitio web.

Los precios resultantes de dichas acciones no podrán ser tomados por el Cliente como derecho adquirido (teniendo siempre el carácter puntual de cada venta) y no podrán ser exigidos en una venta sucesiva, a menos que haya sido pactado en contrato entre ambas partes.

Las promociones serán informadas en el propio sitio web y en los diferentes perfiles que VIÓ dispone en redes sociales. La duración de dichas acciones también quedará indicada en la información facilitada.

VIÓ se reserva el derecho de modificar, posponer y anular todas y cada una de estas acciones comerciales en el momento en que considere necesario, sin que puedan ser reclamadas o exigidas por el Cliente.





6. Gastos de envío.

Serán siempre por cuenta del Cliente y no están incluidos en el precio indicado para cada producto. En este mismo concepto se incluyen también los gastos de manipulación que pudieran ir asociados al servicio.

La cuantía resultante a pagar en concepto de gastos de envío y manipulación será informada en uno de los pasos del proceso de compra antes de su confirmación.

Los gastos de envío podrían variar de un producto a otro dependiendo de sus características y dimensiones. De igual modo, podrían ser “sin coste” para el Cliente dependiendo del volumen de compra y/o de las acciones promocionales que VIÓ estableciera en cada momento.

7. Envíos y Plazos de entrega.

El envío de los productos VIÓ se realiza mediante empresa subcontratada, por lo que la fecha de entrega puede verse afectada por circunstancias externas y ajenas a VIÓ, festividades locales y otras incidencias responsabilidad de la empresa encargada de ella. No obstante, desde VIÓ haremos todo lo posible para dotar al Cliente de las herramientas online para la localización y monitorización de su envío.

VIÓ quedará exonerada de toda responsabilidad cuando la entrega no se haya podido realizar, motivada por datos erróneos en la dirección de entrega y/o datos de contacto, siempre que esto pueda ser atribuido al Cliente.

El plazo de entrega estándar de productos VIÓ es de 2-4 días laborales desde la recepción del pago. Estos plazos podrían reducirse o ampliarse dependiendo de las características del servicio de nuestro operador logístico o de circunstancias que pudieran afectar al desarrollo de la actividad de éste.

En todo caso, en el momento de la compra, el Cliente será informado del plazo de entrega correspondiente a su pedido y recibirá, una vez ejecutado el pago, la información del envío y los datos para su seguimiento online.

8. Cambios de talla.

- 8.1. VIÓ ofrece al Cliente la posibilidad de cambio de producto si, una vez haya verificado físicamente el mismo, constata que la talla que eligió no es la correcta y desea cambiarla por otra (mismo modelo y precio).
- 8.2. El Cliente deberá cumplimentar el “formulario de devolución por cambio de talla” que recibirá adjunto con la prenda y/o que podrá descargar desde nuestra web. Dicho formulario cumplimentado debe ser introducido en el paquete junto con la prenda a cambiar.
- 8.3. El Cliente podrá organizar la recogida del producto a cambiar desde nuestra web. Se ha de tener en cuenta que nuestro proveedor logístico pueda plantear una franja horaria, sin determinar o concretar una hora fija de recogida. El Cliente entiende y acepta esta condición.
- 8.4. El producto a devolver debe estar sin usar, en perfecto estado, en el mismo embalaje con el que fue enviado, con las etiquetas identificativas sin eliminar o retirar y con todos los complementos que acompañaron a la venta (instrucciones, adhesivos promocionales, regalos y/o artículos promocionales, etc...). De no cumplir con cualquiera de estas condiciones,





VIÓ se reserva el derecho de no aceptar el cambio de talla por parte del Cliente y/o de reclamarle compensaciones por la pérdida de valor del producto en el mercado.

9. Cancelaciones de pedido.

Si durante el transcurso de la gestión del pedido, después de haberse realizado el pago y antes de su expedición por parte de VIÓ, el Cliente cancelara parcial o completamente el pedido, VIÓ se reserva el derecho de reclamarle una compensación económica en concepto de “gastos de gestión”. Dicho importe será del 5% del valor del pedido cancelado.

10. Derecho de Desistimiento.

10.1. Todo Cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento dentro de los siguientes 14 días naturales a contar desde el mismo momento en que se haga entrega del producto por parte de nuestro proveedor de mensajería (*Ley 3/2014 y Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo*).

10.2. *Estado del producto para desistimiento.*

Para poder aceptar el derecho de desistimiento por parte del Cliente, el producto deberá ser recibido por VIÓ sin usar, en perfecto estado, en el mismo embalaje con el que fue enviado, con las etiquetas identificativas sin eliminar o retirar y con todos los complementos que acompañaron a la venta (instrucciones, adhesivos promocionales, regalos y/o artículos promocionales, etc...). De no cumplir con cualquiera de estas condiciones, VIÓ se reserva la potestad de no aceptar el desistimiento por parte del Cliente y/o de reclamarle compensaciones por la pérdida de valor del producto en el mercado (pudiendo retener o descontar del reintegro a efectuar, la parte proporcional que considere que se ha degradado el producto).

10.3. *Procedimiento.*

Para que el Cliente pueda ejercer su derecho de desistimiento, éste debe comunicarnos su decisión a la dirección postal: *C/ Arquitecte Puig Boada, 40 / 08184 / Palau-Solità i Plegamas (Barcelona)*; o por correo electrónico a *quality@vioexclusivewear.com* a la vez que nos envíe el producto en cuestión.

La normativa vigente establece que no es necesario alegar motivo especial alguno para justificar la decisión de desistimiento, aunque VIÓ agradece que el Cliente nos ayude a mejorar, dándonos su opinión de lo sucedido.

Por este motivo, se pone a su disposición el “formulario de DEVOLUCIÓN / DESISTIMIENTO” para cumplimentar y enviárnoslo, no siendo de obligado cumplimiento para ejercer tal derecho.

El Cliente podrá adjuntar este formulario junto con el producto motivo del desistimiento.

10.4. *Reintegro del pago.*

Se efectuará dentro de los 14 días naturales siguientes a partir de la recepción en VIÓ del producto (siempre y cuando cumpla con los requisitos expuestos en el punto 10.2).





El método utilizado para la devolución de la cantidad correspondiente se realizará con el mismo método de pago en que se realizó la compra. Si el Cliente pagó mediante transferencia bancaria, necesitaremos los datos de su cuenta completos (según la normativa vigente actual).

VIÓ devolverá al Cliente el importe correspondiente al valor de compra (incluido los gastos de envío que el Cliente pagó en su momento).

VIÓ no realizará abono alguno de cantidades si antes no ha recibido en sus instalaciones el producto motivo del desistimiento.

10.5. Coste de envío (desistimiento).

El Cliente asumirá el coste de enviar a VIÓ el producto motivo del derecho de desistimiento. No pudiendo el Cliente reclamar compensación alguna en este sentido.

10.6. Exclusiones.

Serán las indicadas en el artículo 103 (Excepciones al derecho de desistimiento) de la *Ley 3/2014*.

11. Garantía.

11.1. General.

Los productos VIÓ disponen de 2 años de garantía desde la fecha de factura de compra. Durante los primeros 6 meses posteriores a dicha fecha, cualquier defecto de los mismos será atribuido presumiblemente a “defecto de fábrica” y estará cubierto por la garantía. Pasado este período, esto es desde el día siguiente a que se cumpla el sexto mes hasta los dos años, será el Cliente el encargado de demostrar que dicho defecto se puede atribuir a defecto de fábrica.

Los derechos de nuestros clientes quedan amparados por la *Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios 1/2007* (ref. *BOE-A-2007-20555*).

Los desperfectos o signos de desgaste que pudieran sufrir o aparecer en los productos VIÓ por el uso normal y continuado, así como por un mal uso de los mismos, quedan excluidos de la Garantía.

11.2. Proceso de tramitación de la Garantía.

- *Primero*: El Cliente debe enviar un correo electrónico (Email) a la dirección quality@vioexclusivewear.com aportando copia de la factura de compra (pedido) e imágenes del defecto en cuestión.
- *Segundo*: El Dpto. de Calidad de VIÓ evaluará la información recibida y si ésta no es suficiente para dictaminar la procedencia del defecto, se le darán al Cliente instrucciones para que nos haga llegar el producto.
- *Tercero*: Una vez verificado el producto en nuestras instalaciones informaremos al Cliente de la solución.

NOTA 1: Si se determinara que la incidencia implica una reposición del producto original por uno nuevo (mismo producto o similar vigente), el envío sería sufragado por VIÓ. Los gastos de envío del producto original hasta nuestras instalaciones serán asumidos por el Cliente.

NOTA 2: Si se determinara que el defecto no queda cubierto por la garantía se procedería al envío del producto original de vuelta al Cliente. En este caso, tanto los gastos de envío hasta VIÓ como los de devolución serán asumidos por el Cliente.

