

## I - GENERALIDADES

### 1. INFORMACIÓN SOBRE EL TITULAR DEL DOMINIO Y DE LA TIENDA VIRTUAL

El nombre de dominio [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com), esta página *web* y la tienda virtual disponible en ella (la “**Tienda Virtual**”) son propiedad de “COFEMEL - Sociedade de Vestuário, S.A.”, sociedad anónima con domicilio social en Rua Fernão de Magalhães, número 2, fração J, 4400-629 Vila Nova de Gaia, inscrita en el Registro Mercantil de Vila Nova de Famalicão con el número único de inscripción e identificación de persona jurídica 501329684, con un capital social de 505.000,00 € (quinientos cinco mil euros) (“**Vilanova**”).

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Utilización y Compraventa (las “**Condiciones**”) regulan(i) la visita/navegación por la página [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com) y (ii) los contratos de compraventa (los “**Contratos**”) de los productos puestos a disposición en la Tienda Virtual (los “**Productos**”), celebrados entre Vilanova y cualquier persona física que actúe como consumidor (*i.e.*, con fines ajenos a su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional (los “**Cientes**”). A continuación se establecen las etapas y el momento de la celebración de los Contratos y las obligaciones a cargo de las partes.

La navegación por [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com) y la compra de cualquier Producto en la Tienda Virtual implican que el usuario/Cliente (i) acepta las Condiciones y (ii) la Política de Privacidad y de *Cookies* de Vilanova (“**Política de Privacidad**”). Por lo tanto, rogamos que lea detenidamente las Condiciones y la Política de Privacidad antes de utilizar esta página *web*. En caso de que no esté de acuerdo con todas las Condiciones y la Política de Privacidad, no debe utilizar este sitio ni realizar pedidos de Productos.

### 3. PREMISAS GENERALES

Al navegar por la página [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com), el usuario declara y garantiza a Vilanova, además de lo citado en el párrafo segundo del Punto 2, que:

- (i) Los datos personales y la información transmitidos a Vilanova son verdaderos y están completos;
- (ii) Comunicará a Vilanova cualquier modificación de los datos personales y la información transmitidos;
- (iii) Está de acuerdo con el tratamiento de los citados datos e información, según los términos previstos en la Política de Privacidad;
- (iv) No hará ningún uso indebido de la página [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com).

Al pedir Productos en la tienda virtual, el Cliente declara y garantiza a Vilanova, además de lo citado en el párrafo segundo del Punto 2, que:

- (i) Los datos personales y la información transmitidos a Vilanova son verdaderos y están completos;
- (ii) Comunicará a Vilanova cualquier modificación de los datos personales y la información transmitidos;

- (iii) Está de acuerdo con el tratamiento de los citados datos e información, según los términos previstos en la Política de Privacidad;
- (iv) No hará ningún uso indebido de la página [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com).
- (v) Todas las declaraciones realizadas a Vilanova son verdaderas, serias, están completas y corresponden a su voluntad;
- (vi) Tiene capacidad (para disfrutar y ejercer derechos) para la celebración del Contrato;
- (vii) Actúa en nombre y por cuenta propios;
- (viii) Es una persona física que actúa como consumidor, según figura en el Punto 2;
- (ix) No venderá ni distribuirá los Productos por ningún medio ni en ningún lugar, físico o virtual.

Vilanova no celebrará ningún Contrato si no se cumplen las premisas enunciadas.

#### **4. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

Vilanova es titular, o usuaria autorizada, dependiendo del caso, de los:

- (i) Productos;
- (ii) Derechos de propiedad industrial que identifiquen o protejan los Productos, sus características, sus configuraciones, sus materiales o sus procesos de fabricación;
- (iii) Derechos de propiedad intelectual sobre los materiales o contenidos (especialmente textos, imágenes, fotografías, películas o música) puestos a disposición en la página *web* [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com).

Por esa razón está prohibido:

- (i) El registro o el intento de registro de signos distintivos del comercio (especialmente marcas o patentes) que identifiquen o protejan los Productos, sus características, sus configuraciones, sus materiales y su proceso de fabricación;
- (ii) La fabricación, venta, compra, publicidad, distribución o copia, por cualquier medio y en cualquier lugar, físico o virtual, de productos que incorporen signos distintivos del comercio mencionados en el apartado anterior o signos distintivos similares a estos o que presenten características, configuraciones, materiales o procesos de fabricación protegidos por el Derecho de Propiedad Intelectual o Industrial;
- (iii) La reproducción o representación, total o parcial, de la página *web* [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com) o de cualquier material o contenido (especialmente textos, imágenes, fotografías, películas o música) disponibles en ella.

La celebración de un Contrato no implica la concesión al Cliente de ninguna licencia o sublicencia de explotación, total o parcial, onerosa o gratuita, de derechos de propiedad industrial.

#### **5. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

La utilización de la página *web* [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com), las Condiciones, la Política de Privacidad y los Contratos se rigen por la legislación portuguesa.

En caso de que se produzca un litigio relacionado con la utilización de la página *web* [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com) o con la interpretación, integración de lagunas, validez, eficacia o cumplimiento de las Condiciones o del Contrato, las Partes eligen el Tribunal de la Comarca de Oporto como territorialmente competente para conocer y juzgar el litigio.

#### **6. NULIDAD PARCIAL**

En caso de que cualquier estipulación de las Condiciones, de la Política de Privacidad o del Contrato sea declarada nula o ineficaz, o sea anulada por cualquier tribunal, las Condiciones, la Política de Privacidad o el Contrato mantendrán su validez y eficacia, siendo regidas por las disposiciones que no resulten afectadas.

## **7. DECLARACIONES EMITIDAS POR VÍA ELECTRÓNICA**

Se consideran emitidas por escrito/en soporte duradero (i) todas las comunicaciones, informaciones o declaraciones, realizadas consciente o voluntariamente, que figuran en la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com) (especialmente los formularios de venta o de avisos insertados en esta página); (ii) todas las comunicaciones, informaciones o declaraciones realizadas consciente o voluntariamente, enviadas al Cliente por Vilanova a través de la dirección de correo electrónico indicado por Vilanova (especialmente la Confirmación de la Compra y la Confirmación de Envío que figuran en el Punto 13); (iii) todas las comunicaciones, informaciones o declaraciones realizadas consciente o voluntariamente, enviadas a Vilanova por el Cliente a través de los canales puestos a disposición en la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com) (especialmente en los formularios de venta o en el formulario de contacto) o de la dirección de correo electrónico indicado por Vilanova.

## **8. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS**

El Cliente puede intentar solucionar extrajudicialmente cualquier litigio en materia de consumo a través de la “Plataforma Electrónica de Resolución de Litigios en Línea” (puesta a disposición por la Comisión Europea), accesible en la dirección [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

Asimismo, puede recurrir a cualquier otra entidad de resolución alternativa de litigios de consumo. La lista actualizada de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo se encuentra disponible en el “Portal del Consumidor”, en la dirección [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt).

## **9. LIBRO DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICO**

Vilanova ofrece en su página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com) el formato electrónico del libro de reclamaciones. El acceso a la Plataforma Digital (para presentación de reclamaciones) se realiza a través del enlace <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

La reclamación presentada en el libro de reclamaciones en formato electrónico tiene la misma validez que la reclamación presentada en el libro de reclamaciones en formato físico.

## **10. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS**

Podrá solicitar aclaraciones, información adicional (especialmente sobre las Condiciones o la Política de Privacidad) o enviar comentarios y sugerencias por vía electrónica (mediante el formulario de contacto disponible en la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com)), por email ([customercare@vilanova.com](mailto:customercare@vilanova.com)) o telefónicamente (disponible entre las 9,00 y las 13,00 horas y las 14,00 y las 18,00 horas de los días laborables en el número (+351) 222467581).

## **II - CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA [WWW.VILANOVA.COM](http://WWW.VILANOVA.COM)**

## 11. VIRUS, PIRATERÍA Y OTROS ATAQUES INFORMÁTICOS

No debe hacer un uso indebido de la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com), especialmente mediante la introducción de virus, troyanos, bombas lógicas o cualquier otro material, programa o código tecnológicamente perjudicial. No debe obtener acceso no autorizado a esta página web, al servidor donde la página se encuentra alojada ni a ningún servidor, ordenador o base de datos relacionada con esta página. Se compromete a no atacar esta página web mediante un ataque de denegación de servicio o un ataque distribuido de denegación de servicio.

El incumplimiento de esta disposición podrá implicar la aplicación de infracciones tipificadas legalmente. Informaremos a las autoridades competentes sobre cualquier incumplimiento de la legislación aplicable, y cooperaremos para el descubrimiento de la identidad del atacante. En caso de incumplimiento de la presente disposición, dejará igualmente de estar autorizado a utilizar esta página web.

No seremos responsables de los daños derivados de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial que pueda afectar a su ordenador, equipo informático, datos o materiales como consecuencia de la utilización de esta página web o de la descarga de sus contenidos o de contenidos a los cuales redireccione la misma.

## 12. ENLACES DESDE LA PÁGINA WWW.VILANOVA.COM

Cualquier enlace de la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com) a otras páginas o contenidos de terceros se proporcionará a título meramente informativo, sin que Vilanova ejerza ningún poder o control sobre dichas páginas o contenidos. Por lo tanto, no seremos responsables de los daños que se pudieran producir por el acceso o la descarga de esas páginas o contenidos.

### III - CONDICIONES GENERALES DE COMPRAVENTA EN LA TIENDA VIRTUAL

## 13. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

Para adquirir Productos el Cliente deberá (i) leer y aceptar las presentes Condiciones y la Política de Privacidad y (ii) registrarse como Cliente de la Tienda Virtual, indicando correctamente sus datos personales e información solicitados en el formulario *on-line*.

A continuación, deberá observar el siguiente procedimiento:

- (i) El Cliente deberá analizar cuidadosamente las características de los Productos que desee adquirir;
- (ii) El Cliente deberá añadir a la "cesta de compra virtual" los Productos que desee adquirir, haciendo clic en el botón "Añadir". Una vez finalizada la selección, deberá hacer clic en el botón "Ver Carrito" y posteriormente en el botón "Finalizar Pedido";
- (iii) El Cliente deberá realizar el pedido, seleccionar la forma de pago y hacer clic en el botón "Autorizar Pago". Con la formalización de la "**Orden de Pedido**" se considerará celebrado el Contrato entre Vilanova y el Cliente. El Cliente deberá asegurarse de que la Orden de Pedido no contenga errores;
- (iv) A continuación, Vilanova enviará al Cliente un e-mail, confirmando la recepción de la Orden de Pedido (la "Confirmación de la Compra"). La Confirmación de la Compra

contiene las cláusulas generales del Contrato (Condiciones) y la identificación completa de las partes, de los Productos y el precio y portes de envío (en su caso). Este e-mail deberá ser impreso o guardado por el Cliente para su futura consulta;

- (v) Posteriormente, Vilanova enviará al Cliente un e-mail confirmando el envío del (de los) Producto(s) (la "Confirmación de Envío").

La Orden de Pedido, la Confirmación de Compra y la Confirmación de Envío se considerarán recibidas cuando los destinatarios tengan la posibilidad de acceder a ellas.

El Contrato se rige (i) por las Condiciones que en el momento de su celebración se encuentren disponibles en la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com) y (ii) por las disposiciones legales que no hayan sido eliminadas por voluntad de las partes.

#### **14. COMPRE COMO "INVITADO"**

La Tienda Virtual permite la compra mediante la funcionalidad de "compra como invitado". En esta modalidad de compra, únicamente se solicitan los datos imprescindibles para que el Cliente pueda realizar su pedido. Una vez finalizado el proceso de compra, se ofrecerá al Cliente la posibilidad de registrarse como "usuario" o continuar como "usuario no registrado".

#### **15. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

Las compras realizadas en la Tienda Virtual se encuentran sujetas al Impuesto sobre el Valor Añadido al tipo vigente, que ya se encuentra incluido en el precio de los Productos

#### **16. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

En caso de indisponibilidad del Producto, Vilanova informará inmediatamente al Cliente y le reembolsará el importe pagado en el plazo de 30 días, salvo lo dispuesto en los Puntos **19** y **20**.

#### **17. PRECIO Y PAGO**

##### **17.1. Portes de envío**

Los precios que figuran en la Tienda Virtual no incluyen los portes de envío (gastos adicionales de transporte, de entrega y postales). En caso de compras por un importe inferior a 30 € (treinta euros), los portes de envío se añadirán al importe total pagadero, cuando los Productos se envíen a un punto de entrega o domicilio indicados por el Cliente. En caso de que los Productos sean recogidos en la tienda, no se cobrarán portes de envío.

##### **17.2. Eventuales errores de anotación**

El precio de cada Producto es el que se encuentra marcado en la Tienda Virtual, salvo en caso de evidente error de anotación. Aunque intentamos garantizar que todos los precios indicados estén correctos, se pueden producir errores de anotación. No tenemos la obligación de suministrar ningún Producto a un precio inferior incorrecto (aunque hayamos enviado la Confirmación de Compra) si el error de anotación resulta obvio y puede ser reconocido por el Cliente de forma razonable.

En caso de que detectemos un error en el precio de alguno de los Productos pedidos por el Cliente, devolveremos al Cliente el importe pagado en el plazo de 30 días. En caso de que desee adquirir el Producto por el precio correcto (rectificado), el Cliente deberá emitir una nueva Orden de Pedido en la Tienda Virtual.

##### **17.3. Pago**

El pago puede realizarse mediante con las tarjetas de débito/crédito “Visa”, “Mastercard” y “American Express” o a través de una cuenta de “PayPal”.

Con la recepción de la Orden de Pedido, Vilanova realizará el cargo correspondiente al importe del pedido y de los portes de envío (en su caso).

Al hacer clic en "Autorizar Pago", el Cliente confirma que la tarjeta es suya.

En caso de impago, el Contrato será rescindido por Vilanova y, por consiguiente, los Productos no serán entregados.

La información sobre pago proporcionada por el Cliente será encriptada y no se guardará en ningún servidor público. A pesar de que Vilanova utiliza un *software* de encriptación muy desarrollado, la seguridad de las comunicaciones electrónicas dependerá también de la adopción de unos comportamientos de seguridad adecuados por parte del Cliente. Por lo tanto, Vilanova no podrá ser responsabilizada por los daños derivados del uso de medios electrónicos de comunicación (especialmente por interceptación o manipulación de las comunicaciones electrónicas por terceros) que no sea atribuido a una acción u omisión de Vilanova.

## **18. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS**

### **18.1. Entrega**

La entrega del Producto (la “**Entrega**”) se producirá cuando el Cliente - o un tercero indicado por él (que no sea el transportista) - adquiera la posesión física del Producto. La entrega se prueba especialmente mediante la firma del recibo de entrega en la dirección de entrega indicada por el Cliente.

En el momento de la Entrega, el Cliente deberá inspeccionar el embalaje y los Productos recibidos, con el fin de detectar la existencia de eventuales faltas de conformidad ("defectos"). En caso de que notara alguna falta de conformidad, no deberá aceptar el pedido.

### **18.2. Fecha de la entrega**

Sin perjuicio de lo dispuesto en los Puntos **16**, **19** y **20**, y salvo los períodos de reducción de precios, intentaremos entregar el (los) Producto(s) en los siguientes plazos: (i) cinco días hábiles o (ii) 15 días hábiles, dependiendo de que la dirección de entrega se encuentre en (i) Portugal continental o España continental o en los (ii) Archipiélagos de las Azores o de Madeira respectivamente. En cualquier caso, el (los) Producto(s) será(n) entregado(s) en el plazo máximo de 30 días después de la fecha de Confirmación de Compra. Únicamente realizamos entregas en días laborables.

### **18.3. Lugar de Entrega**

Los Productos serán entregados en Portugal o en España continental. El Cliente puede pedir Productos desde otro Estado miembro de la Unión Europea, pero los Productos sólo serán entregados en las tiendas “Vilanova” en Portugal, o en un lugar situado en Portugal o en España continental.

### **18.4. Ausencia del Cliente**

Si el Cliente se encuentra ausente en el momento de la Entrega, el transportista intentará proceder a la misma el siguiente día laborable. En caso de que la Entrega se frustrara

nuevamente, le pediremos a usted que se ponga en contacto con nosotros para que podamos organizar la Entrega para otro día. Rogamos tenga en cuenta que, en caso de entrega fallida del (de los) Producto(s) en los dos primeros intentos, se le podrán cobrar gastos de almacenamiento de los Productos y por los nuevos intentos de Entrega (gastos adicionales de transporte, entrega y postales).

## **19. FUERZA MAYOR**

Se considera “**Caso de Fuerza Mayor**” cualquier hecho natural o humano que se produzca fuera del control de Vilanova y que le impida cumplir sus obligaciones.

Constituyen Casos de Fuerza Mayor, entre otros, los siguientes hechos:

- (i) Huelga general u otras formas de protesta que afecten de forma significativa al País;
- (ii) Actos de guerra o terrorismo, revoluciones, disturbios, insurrecciones y levantamientos civiles;
- (iii) Terremotos, tifones, tornados y ciclones, tormentas, incendios, inundaciones u otras condiciones climáticas o medioambientales extremas;
- (iv) Caída de cuerpos celestes u ondas de choque causadas por dispositivos aéreos;
- (v) Explosiones nucleares o contaminación química o radioactiva;
- (vi) Falta de disponibilidad de medios de transporte públicos o privados;
- (vii) Falta de disponibilidad de sistemas de comunicación, públicos o privados.

En caso de que se produzca un Caso de Fuerza Mayor, Vilanova (i) comunicará tal circunstancia al Cliente por e-mail; (ii) realizará las acciones razonablemente necesarias para mitigar o restringir los efectos adversos del Caso de Fuerza Mayor; y (iii) no será responsable por la demora (retraso) en el cumplimiento de sus obligaciones. El plazo para el cumplimiento de las obligaciones de Vilanova se prorrogará en la medida estrictamente necesaria.

Sin embargo, el Contrato se extinguirá y Vilanova quedará exenta de sus obligaciones si (i) los efectos adversos del Caso de Fuerza Mayor no pudieran ser remediados en el plazo de los 30 días siguientes a su ocurrencia; y (ii) el Caso de Fuerza Mayor constituyera un obstáculo insuperable para el cumplimiento, incluso con esfuerzos adicionales.

## **20. RESCISIÓN**

Vilanova podrá rescindir el Contrato en caso de que constate que se ha producido alguno de los siguientes hechos:

- (i) Incumplimiento definitivo de cualquier obligación por parte del Cliente, especialmente de la obligación de pago;
- (ii) Alteración anormal - extraordinaria e imprevisible - de las circunstancias en las que las Partes basaron su decisión de contratar, con ruptura del equilibrio contractual. Los siguientes hechos, entre otros, forman parte de este supuesto.
  - a. Dificultad grave, mediante una alteración legislativa inesperada, del ejercicio de la actividad de Vilanova;
  - b. Aumento imprevisible de los costes de los factores de producción, de las materias primas o del transporte;
  - c. Alteración de la actualidad, exactitud y/o coherencia de las declaraciones y garantías mencionadas en el Punto 3 por cualquier motivo que no constituya incumplimiento del Contrato.

Vilanova comunicará al Cliente por e-mail la ocurrencia del hecho. En caso de que el pago se haya realizado, el Cliente será reembolsado en el plazo de 30 días

Sin embargo, en caso de que se produzca cualquiera de las circunstancias que se mencionan en el párrafo (ii), y como alternativa a la rescisión, Vilanova podrá presentar al Cliente una propuesta de modificación de las condiciones contractuales (especialmente del precio o del plazo de entrega), según criterios de equidad.

## **21. TRANSFERENCIA DEL RIESGO Y DE LA PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS**

El riesgo de pérdida o daño del Producto se transfiere al Cliente en el momento de la Entrega.

El Cliente adquirirá la propiedad del Producto en el momento del pago íntegro del precio y, en su caso, de los portes de envío (los Contratos se celebran con " reserva de propiedad").

## **22. DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS**

### **22.1. Generalidades**

El Cliente podrá devolver los Productos en las siguientes circunstancias:

- (i) En el plazo de 14 días tras la Entrega, sin necesidad de indicación de motivo, según los términos que figuran en el Punto **22.2**;
- (ii) En el plazo de 30 días tras la recepción de la Confirmación de Envío, sin necesidad de indicación de motivo, según los términos que figuran en el Punto **22.3**;
- (iii) En el plazo de dos meses contados a partir de la fecha en la que haya detectado cualquier falta de conformidad ("defecto") del Producto (con excepción del plazo legal de caducidad), según los términos que figuran en el Punto **22.4**.

### **22.2. Derecho de libre rescisión del Contrato**

El Cliente podrá ejercer el derecho de libre rescisión ("desistimiento") mediante declaración inequívoca en ese sentido enviada por vía electrónica (con el formulario de devolución disponible en el "Espacio Cliente" de la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com)). El Cliente no tiene la obligación de indicar el motivo de la rescisión del Contrato.

Para que se respete el plazo de libre rescisión, es suficiente que la comunicación del Cliente sea enviada antes de que finalice el plazo de 14 después de la Entrega.

Cuando el Cliente envíe la declaración de rescisión por vía electrónica (formulario electrónico), Vilanova acusará recibo de la notificación de rescisión en el plazo de 24 horas, mediante e-mail enviado al Cliente.

Los Productos deberán devolverse (sin coste alguno para el Cliente) mediante entrega al transportista indicado por Vilanova. El Producto deberá ser entregado junto con la factura (disponible en el "Espacio Cliente" de la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com)).

En caso de ausencia del Cliente, el transportista intentará recoger el(los) Producto(s) en otra fecha que deberá comunicar. En caso de que la entrega se frustrara nuevamente, le pediremos a usted que se ponga en contacto con nosotros para que la devolución del (de los) Producto(s) se realice en otra fecha. Rogamos que tenga en cuenta que en caso de no recepción del (de los) Producto(s) en los dos primeros intentos, se le podrán cobrar los gastos relativos a los nuevos intentos de recogida (gastos adicionales de transporte, entrega y postales).



En caso de que no se realice la devolución de los Productos a través del transportista indicado por Vilanova, el Cliente (i) deberá proceder a la devolución de los mismos en el plazo de 14 días contados a partir de la fecha en la que hubiera comunicado su decisión de rescindir el Contrato y (ii) asumirá los gastos de la devolución. En tal caso, Vilanova retendrá el reembolso hasta que reciba el Producto.

En el plazo de 14 días contados a partir de la fecha de notificación de la decisión de rescindir el Contrato, Vilanova reembolsará al Cliente todos los pagos recibidos, deduciendo los gastos de Entrega. El reembolso se realizará a través del mismo medio de pago utilizado por el Cliente en la transacción.

El Cliente deberá conservar el(los) Producto(s) con el fin de poder devolverlo(s) en las condiciones de uso adecuadas. El Cliente será responsable de la depreciación del Producto si éste no fuera devuelto en las condiciones de uso adecuadas.

El Cliente no podrá rescindir libremente el Contrato en caso de adquisición de Productos sellados no susceptibles de devolución, por motivos de higiene, cuando hayan sido abiertos después de la entrega.

### **22.3. Derecho convencional de libre rescisión del Contrato**

Sin perjuicio del derecho legal de libre rescisión (previsto en el Punto anterior), el Cliente podrá rescindir el Contrato (“desistir” de la compra) en el plazo de 30 días contados tras la recepción de la Confirmación de Envío, sin necesidad de justificación.

Para que el plazo de libre rescisión sea respetado, es suficiente con que la comunicación del Cliente sea enviada antes de la finalización del plazo de 30 días tras la recepción de la Confirmación de Envío.

Los Productos podrán ser devueltos por los siguientes medios (sin coste alguno para el Cliente):

- (i) Entrega al transportista indicado por Vilanova. En este caso, el Cliente deberá ponerse en contacto con nosotros mediante el formulario de devolución disponible en el “Espacio Cliente” de la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com), solicitando la recogida del Producto. El Producto deberá ser entregado en el embalaje original, acompañado de la factura (disponible en el “Espacio Cliente” de la página web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com)).

En caso de que no se realice la devolución a través del transportista indicado por Vilanova, el Cliente (i) deberá proceder a la devolución en el plazo de 30 días contados a partir de la fecha de recepción de la Confirmación de Envío y (ii) asumirá los gastos de devolución. En tal caso, Vilanova retendrá el reembolso hasta que el Producto haya sido recibido.

En el plazo de 30 días contados a partir de la fecha en la que fuera informada de la rescisión del Contrato, en caso de devolución de los Productos por el transportista, Vilanova reembolsará al Cliente todos los pagos recibidos, deduciendo los gastos de Entrega. El reembolso se realizará a través del mismo medio de pago utilizado por el Cliente en la transacción.

El Cliente no podrá rescindir libremente el Contrato, según los términos que figuran en este Punto, en caso de (i) adquisición de Productos sellados no susceptibles de devolución, por motivos de higiene, cuando sean abiertos después de la entrega, (ii) utilización de los Productos o (iii) retirada de la etiqueta de los Productos. Por lo tanto, este derecho

únicamente podrá ser ejercido si el Cliente puede devolver los Productos en las mismas Condiciones en las que los recibió.

#### **22.4. Derechos en caso de venta de Productos defectuosos**

En caso de falta de conformidad (“defecto”) del Producto, el Cliente podrá solicitar la sustitución del Producto o rescindir el Contrato.

La devolución de Productos según los términos que figuran en este Punto siempre deberá estar fundamentada. El Cliente deberá comunicar a Vilanova la falta de conformidad en el plazo de dos meses contados a partir de la fecha en la que la haya detectado, siempre que no haya transcurrido el plazo legal de caducidad (desde la Entrega).

Se considera que el Producto no es conforme al Contrato si:

- (i) No es conforme con la descripción que figura en la Tienda Virtual;
- (ii) No es adecuado para los usos habitualmente dados a los bienes del mismo tipo;
- (iii) No presenta las calidades ni las prestaciones habituales en los bienes del mismo tipo y que el Cliente podría esperar razonablemente, teniendo en cuenta la naturaleza del bien y las declaraciones sobre sus características concretas realizadas por Vilanova.

No se considera que exista falta de conformidad, especialmente, si:

- (i) En el momento de la celebración del Contrato, el Cliente es consciente de esa falta de conformidad o no puede ignorarla razonablemente;
- (ii) El Cliente ha hecho un uso imprudente del Producto;
- (iii) El Cliente ha hecho del Producto un uso incompatible con su naturaleza o con la utilización habitual que se hace de los bienes del mismo tipo.

Tenga en cuenta que los productos que vendemos, especialmente los fabricados de forma artesanal, poseen frecuentemente las características de los materiales naturales utilizados en su producción. Estas características, tales como variaciones en el grano, textura, nudos y colores, no pueden implicar ninguna falta de conformidad del Producto. Por el contrario, debe contar con la presencia de tales características y apreciarlas. Seleccionamos únicamente productos de la más alta calidad, pero las características de los materiales son inevitables y deben ser aceptadas como parte de la apariencia individual del Producto.

En caso de que el Cliente desee la sustitución de los Productos o la rescisión del Contrato, podrá ponerse en contacto con nosotros a través del correo [customercare@vilanova.com](mailto:customercare@vilanova.com), solicitando la recogida del Producto y demostrando la respectiva falta de conformidad. El Producto deberá ser entregado en el embalaje original, acompañado de la factura (disponible en “Área personal de cliente” en la web [www.vilanova.com](http://www.vilanova.com)).

Si el Cliente desea rescindir el Contrato, Vilanova reembolsará al Cliente en el plazo de 30 días todos los pagos recibidos. El reembolso se realizará a través del mismo medio de pago utilizado por el Cliente en la adquisición.

La rescisión del Contrato o la sustitución del Producto no conllevan ningún gasto para el Cliente. Por lo tanto, éste no será responsable del pago, especialmente de los gastos de transporte, de mano de obra o de material.

#### **22.5. Procedimiento de comprobación**

En los casos previstos en los Puntos **22.2** a **22.4**, Vilanova comprobará que se cumplen todos los requisitos legales y contractuales para la rescisión del Contrato o para la sustitución del Producto, dependiendo de la petición del Cliente.

En caso de que reciba Productos fuera de los supuestos previstos en los Puntos **22.2** a **22.4**, Vilanova (i) no realizará ninguna de las prestaciones previstas en dichos puntos (especialmente, no reembolsará al Cliente los pagos recibidos) y (ii) devolverá los Productos al Cliente.

Los gastos de devolución del Producto correrán siempre por cuenta del Cliente. Vilanova comunicará ese importe al Cliente. Sin embargo, el Cliente podrá declarar que no desea recibir nuevamente el Producto, teniendo en cuenta los costes que ello implique.

#### **22.6. Devolución de Productos adquiridos en el extranjero**

Si el Cliente hubiera adquirido Productos desde otro Estado Miembro de la Unión Europea, los Productos serán recogidos en las mismas Condiciones en las que fueron entregados (en un lugar situado en Portugal o en España continental)

#### **23. CESIÓN DE LA POSICIÓN CONTRACTUAL**

El Cliente no podrá transmitir a ningún tercero su posición en el Contrato, ni ningún derecho u obligación derivados del mismo, sin el consentimiento previo y por escrito de Vilanova.

Vilanova podrá transmitir su posición en el Contrato, así como cualquier derecho u obligación derivados del mismo, a cualquier sociedad del grupo “Grupo VNC”.