

## DATOS DE LA EMPRESA

### Disponibilidad del servicio

Los productos Bosanova ofrecidos se distribuyen en los siguientes estados miembros de la Unión Europea: España territorio peninsular e Islas Baleares.

### Información sobre los productos

Usted reconoce nuestra plena propiedad con relación a todos y cada uno de los derechos de propiedad intelectual sobre los productos, materiales o contenidos que constan en la Página Web. Cada producto va acompañado de los siguientes datos:

Nombre del artículo

Imagen/es del artículo

Descripción del artículo

Referencia del artículo

Tallas y colores\* disponibles

Precio de Venta al Público (en la divisa correspondiente)

*\*Bosanova ha realizado un esfuerzo para mostrar los colores de las prendas de la forma más cercana a la realidad posible. No obstante, el color de los productos que aparece en la pantalla de su dispositivo puede estar sujeto a variaciones dependiendo de la calidad o tipología de este. En este sentido Bosanova no puede garantizar que los colores que aparezcan en la pantalla de su dispositivo se ajusten fielmente a la realidad.*

Además, las características de los materiales naturales utilizados en la fabricación de algunos de los productos pueden presentar variaciones en la textura y en el color. Estas variaciones no tendrán la consideración de defectos de calidad o taras.

Las ofertas especiales, promociones o descuentos serán válidos hasta la fecha indicada o hasta fin de existencias. De la misma forma, Bosanova hace los esfuerzos necesarios para que la información contenida sea completa, veraz y correcta. De existir un error en algún dato, Bosanova procederá a su rectificación.

### Disponibilidad de los productos

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si en el momento de la emisión del pedido, Bosanova detectara la falta de existencias en sus almacenes de alguno de los productos incluidos en el mismo, Bosanova intentará localizar el producto por otros medios que pudieren estar a su alcance. De no ser posible tener dicha disponibilidad, se notificará al cliente de inmediato.

Además, el importe del artículo cobrado y no enviado se abonará al cliente en los días siguientes, por el mismo medio de pago utilizado en la compra.

## **Derecho a no aceptar un pedido**

1. En caso de un error técnico y/o un error tipográfico en los precios o en el resto de los datos de los productos contenidos en la Página Web cuando se realizó el pedido.
2. Por falta de disponibilidad según lo descrito en el punto anterior.
3. Cuando los sistemas de seguridad indiquen que el pedido puede ser fraudulento.
4. Cuando existan motivos que indiquen que el cliente es menor de edad.
5. Cuando Bosanova no ha podido entregar el pedido en la dirección facilitada por el cliente.
6. Cuando existiere un ataque informático, virus o cualquier acontecimiento que está fuera de control razonable (fuerza mayor) de Bosanova.

En dichos supuestos, Bosanova reembolsará íntegramente las cantidades que hubiesen sido abonadas.

## **PAGO**

Puede encontrar los métodos disponibles del pago en el menú de Ayuda. No aceptamos ningún otro método de pago distinto de los mencionados. No intente por favor pagar por ninguna otra vía.

## **ENVIOS DE PRODUCTO**

No se realizan entregas de productos los sábados, domingos, festivos nacionales, autonómicos y locales.

Envío a domicilio (Península):

Al tramitar tu pedido, lo gestionamos y lo entregamos en tu domicilio aproximadamente entre 1 y 5 días laborables.

Los gastos de transporte serán de 3.99€ y correrán a cargo del cliente

\*En rebajas, navidades y/o promociones puntuales como el Black Friday, se puede alargar hasta 10 días laborables.

## **¿Qué ocurre si llega mi paquete y no estoy en casa?**

La empresa de transporte con la que trabajamos (NACEX o SEUR) se pondrá en contacto contigo mediante un SMS o llamada para acordar una nueva entrega o bien dejar tu paquete en un punto de recogida. En caso de que te llamen y no puedas atender su llamada, es importante que les llames tú de nuevo para agilizar la entrega.

Si han pasado varios días y no han contactado contigo, avísanos y te facilitaremos el número de teléfono de la delegación en el que se encuentra tu paquete y el número de albarán. Con estos datos, podrás llamar para acordar una nueva entrega.

## **DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO**

Si algún producto no te convence y lo quieres devolver tienes 30 días naturales para solicitar su devolución, a partir de la fecha de la entrega.

La devolución efectuada en plazo no comportará penalización alguna. No obstante, el Cliente deberá asumir los gastos de envío de la devolución.

Para facilitar el proceso de devolución, Privalia pone a disposición del Cliente un sistema propio de devoluciones. Para poder utilizarlo, se tendrá que acceder al detalle del pedido desde la sección "Mis pedidos", clicar en el botón de devolver y seguir las instrucciones. Para utilizar este sistema el producto debe estar en el mismo estado en el que fue recibido, con el etiquetado original. El Cliente deberá enviar el producto en la misma caja o sobre o en algún formato similar. En caso de que el producto no se envíe con el embalaje original el producto podrá sufrir una depreciación. Para que Bosanova pueda realizar correctamente la devolución, el Cliente deberá incluir dentro del paquete el albarán o factura donde se indique el número de pedido, en caso contrario, hay un riesgo muy alto de que no se localice el pedido y no sea factible tramitar la devolución.

Los gastos de transportes serán de 3.99€ y correrán a cargo del cliente.

## **GARANTÍA LEGAL**

Los productos ofrecidos en bosanova.es están cubiertos por la garantía legal de 2 años desde la entrega en los productos, conforme a lo previsto en la normativa de consumidores y usuarios. La garantía legal de los productos vendidos por Bosanova la ofrece Bosanova. Si el producto que has comprado tiene un defecto cubierto por la garantía legal, tienes derecho a exigir al vendedor la reparación o sustitución del producto defectuoso, sin cargo alguno. Tienes derecho a una reducción del precio o a la terminación del contrato en los siguientes casos:

- (a) si la reparación o sustitución no son posibles o son excesivamente costosos;
- (b) si el vendedor no repara o sustituye el producto en un plazo razonable;

(c) si la reparación o sustitución te causan inconvenientes significativos.

Por favor ten en cuenta que un defecto menor que impida la reparación o la sustitución, o que las haga muy costosas, no te da derecho a la terminación del contrato.

Para activarla, debes comunicar el defecto a nuestro departamento de atención al cliente dentro del plazo de dos meses desde que hayas descubierto el defecto.

## **¿Cómo y cuándo recibiré el reembolso de mi dinero?**

El plazo para el reembolso puede oscilar entre 2 y 10 días laborables desde que recibimos tu paquete en nuestros almacenes. En cuanto procedamos a la devolución, te enviaremos un email para informarte. Recuerda que el abono se realizará en el mismo método de pago utilizado en la compra.

## **¿Qué requisitos debe cumplir el pedido para la devolución?**

Para proceder a la devolución, deberás comprobar que el pedido reúne los siguientes requisitos:

1. El producto no debe estar usado.
2. Debe ser devuelto en las mismas condiciones en las que fue enviado. En caso de no disponer del envoltorio original, deberá sustituirlo por uno de medidas y capacidad similar.
3. Debe ser enviado a nuestra central antes de 30 días.
4. El reembolso siempre se hará en el mismo método de pago.
5. No aceptamos en ningún caso envíos a portes debidos.

## **Derecho de desistimiento**

Siempre tienes derecho a anular un pedido en un plazo no superior a 14 días, sin tener que justificarte por ello. El período de anulación se inicia el día en que recibes el último artículo (o artículos) de tu pedido.

No obstante, a fin de cumplir el período de anulación, es suficiente con que nos comuniqués la decisión de anular el pedido antes de que venza dicho período. Por favor contacta con Atención al cliente.

El cliente sólo será responsable de la disminución de valor de los productos en los casos de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. Si el valor de los productos no se ha visto disminuido por las razones mencionadas anteriormente, te reembolsaremos el importe de los artículos a devolver (Los

gastos de envío no se incluyen en la política de devolución). Puede que retengamos el reembolso hasta que hayamos recibido la mercancía o hasta que tengamos constancia de que ésta se ha devuelto; la condición que se cumpla primero.

## CANCELACIONES

Los Clientes podrán cancelar los pedidos antes de recibir el Producto siempre que el pedido esté en estado "Confirmado" y siempre y cuando las condiciones particulares de la campaña en cuestión no excluyan esta posibilidad. Esta información será facilitada al Cliente en la propia campaña. En cualquier otro caso, si el Cliente desea cancelar un pedido deberá proceder a su devolución, como se indica más adelante.

Para realizar la cancelación del pedido, el Cliente debe seguir el procedimiento establecido en la sección Mi cuenta > Mis Pedidos. No se aceptarán solicitudes de cancelación de pedidos vía email.

### **¿Bosanova puede cancelar tu pedido?**

Si, aunque no es un caso frecuente, Bosanova cancelará tu pedido siempre que el producto se agote, esté en mal estado o cuando detecte algún problema con el pago o la dirección de entrega. El motivo de cancelación más frecuente es que no se disponga de tu talla en el momento de procesar el pedido.

Si tu pedido (o parte de él) se cancela, te efectuaremos el reembolso correspondiente en la misma cuenta que usaste en el momento de la compra.

Recuerda que el reembolso depende siempre de tu entidad bancaria. Este proceso puede tardar unos días dependiendo de la comunicación entre las entidades bancarias.