



Dudas frecuentes:

Plazo de preparación:

Nuestro tiempo de preparación es de 24 horas laborables sin contar sábados ni domingos. Ten en cuenta que estamos en Murcia, por lo que tampoco hay preparaciones los festivos de Murcia, así como tampoco los nacionales.

Costes de transporte:

El coste del envío es de 4 € por pedido.

Agencias de transporte:

Trabajamos con múltiples agencias de transporte buscando siempre el servicio óptimo para ti. Nuestro plazo de entrega es de 24 horas laborales desde que el pedido sale de nuestras instalaciones. Por ejemplo: un pedido que se envía un viernes, sería entregado el lunes siguiente si no fuera festivo.

Es importante tener la información de contacto actualizada, sobre todo teléfono y mail. Ahí recibirás un enlace con el seguimiento de tu envío. Además, las agencias pueden usar dicha información para contactar contigo si hubiera cualquier incidencia y poder solucionarla.

Todas las agencias realizan 2 intentos de entrega. En el caso en que la entrega no haya sido posible en ninguna de las dos ocasiones, el pedido sea depositado en un punto de recogida. Esta información será comunicada por los canales de comunicación preestablecidos. Para realizar la recogida, algunas agencias requieren un código de verificación, que se envía al mail y/o al teléfono.

Ten en cuenta que épocas señaladas (Navidad, *Black Friday*, *Cyber Monday*, etc.) es posible que los plazos de entrega se vean afectados. Igualmente, situaciones externas

(huelgas, inclemencias meteorológicas y cualquier otra causa de fuerza mayor) pueden implicar plazos de entrega distintos a los aquí estipulados.

Devoluciones:

Ofrecemos un servicio de devolución gratuito en cualquier oficina de Correos mediante el servicio de logística inversa de Correos Express. El plazo para solicitar una devolución es de 14 días desde la recepción del pedido. A partir de ahí tendrás otros 14 días para hacer la devolución.

Si nos solicitas la devolución te facilitaremos un código que tendrás que facilitar en la ventanilla de cualquier oficina de Correos. Puedes solicitar la devolución a marketplace@kiokids.net, por teléfono o por la aplicación y te responderemos lo antes posible. Tanto el producto como el embalaje deben estar en perfecto estado, por lo que puedes utilizar el mismo embalaje de envío para realizar la devolución.

Solo es posible realizar la devolución de artículos SIN USO, en su embalaje original y con todos sus componentes y piezas. En el momento en que recibimos la devolución procedemos a comprobar que todo está correcto y es conforme a las instrucciones aquí detalladas; se autoriza el reembolso de la devolución en un plazo de cinco días hábiles.

¿Tienes más dudas?

Puedes escribirnos a marketplace@kiokids.net o llamarnos al +34 968 27 84 02. Desde **Kiokids** estaremos encantados de escucharte y poder ayudarte en lo que necesites.

Términos y condiciones generales de venta

1. OBJETO

El objeto de las presentes condiciones es regular las operaciones de compraventa que se suscriban con KIOKIDS IBÉRICA, S.L. .

2. PRODUCTOS

La descripción de los productos ofertados se realiza conforme a la información facilitada por los proveedores de KIOKIDS IBÉRICA S.L.. Las fotografías y/o vídeos de los mismos se exponen de modo orientativo. KIOKIDS IBÉRICA S.L. se reserva el derecho de actualizar diariamente los productos ofertados en el Sitio Web atendiendo a las circunstancias del mercado.

3. CLIENTES

Todo usuario adquirirá la condición de cliente (en lo sucesivo, “el Cliente”) desde el momento en que confirme su pedido.

4. FALTA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO A DISTANCIA

En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo. En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

5. FORMULACIÓN DEL PEDIDO

Para realizar un pedido el usuario deberá rellenar el formulario de compra indicando sus datos personales y de pago. La adquisición de cualquier producto exige la activación del botón de confirmación del pedido que aparece en el pie de página de la solicitud de compra. Esta confirmación implica la total aceptación de las presentes

6. ANULACIONES Y DEVOLUCIONES

Si el Cliente recibe mercancía distinta de la encargada o ésta se encuentra dañada, podrá optar entre la resolución del contrato de compraventa o la sustitución de los productos defectuosos por otros que no lo estén. En ambos casos KIOKIDS IBÉRICA, S.L. se encargará de recoger la mercancía en la dirección de entrega facilitada en el formulario de compra. El cliente deberá comunicar esta decisión, enviando un correo electrónico a la dirección marketplace@kiokids.net a la mayor brevedad posible.

La información sobre algunos productos ofrecidos a través del Sitio Web puede, en ciertas ocasiones, ser de carácter provisional. Si la información facilitada al Cliente no se corresponde con las verdaderas características del producto, éste tendrá derecho a resolver el contrato de compraventa. Para ello deberá enviar un correo electrónico a la dirección kiokids@kiokids.net a la mayor brevedad posible desde de la recepción de la mercancía. En caso de que el Cliente ejerza su derecho de desistimiento, KIOKIDS IBÉRICA S.L. le hará entrega de un documento de desistimiento en el que constarán los datos de identificación del contrato y de las partes contratantes.

Si los productos adquiridos por el Cliente no pudieran ser devueltos por pérdida, destrucción o cualquier otra causa, éste no podrá verse privado de la posibilidad de ejercitar su derecho de desistimiento. En cualquier caso, si la imposibilidad de devolución le fuera imputable al mismo, el Cliente deberá responder del valor de mercado que tengan los productos en el momento en que ejercite el referido derecho. KIOKIDS IBÉRICA, S.L. se reserva el derecho a oponerse al ejercicio del derecho de desistimiento si al recibir la mercancía devuelta observara que el envase de los productos objeto del pedido ha sido abierto.

El cliente dispone de un plazo máximo para ejercer el desistimiento de 14 días naturales desde la recepción del pedido, sin necesidad de justificar la decisión y sin penalización de ninguna clase, incluidos los gastos de envío o entrega. El producto devuelto tiene que estar en perfectas condiciones, conservando su embalaje original y todos los accesorios que lo componen.

Para tratar cualquier incidencia relacionada con la anulación y devolución de pedidos, el Cliente podrá contactar con el Departamento de Atención al Cliente de KIOKIDS IBÉRICA, S.L. a través del Sitio Web o en la dirección de correo electrónico marketplace@kiokids.net

7. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL EMPRESARIO EN CASO DE DESISTIMIENTO

1. El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario.
2. El empresario deberá efectuar el reembolso a que se refiere el primer párrafo utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.
3. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, en caso de que el consumidor y usuario haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.
4. Salvo en caso de que el empresario se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, el empresario podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente garantiza que la información facilitada al cumplimentar los formularios de contratación es veraz y exacta. El Cliente se compromete a facilitar la entrega del pedido, proporcionando una dirección en la que éste pueda ser entregado dentro del horario habitual de reparto. KIOKIDS IBÉRICA, S.L. no será responsable por los retrasos en la entrega cuando la dirección proporcionada por el Cliente no sea correcta. El Cliente se obliga a realizar un uso lícito de los productos que adquiera sin lesionar los derechos e intereses de cualquier tercero. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones facultará a KIOKIDS IBÉRICA, S.L. a cancelar la orden de compra o, en su caso, retirar

el producto, sin necesidad de preaviso. El Cliente no tendrá derecho a percibir indemnización alguna.

9. GARANTÍAS Y OBLIGACIONES DE KIOKIDS IBÉRICA, S.L.

KIOKIDS IBÉRICA, S.L., en los términos legalmente previstos, se responsabilizará de la garantía de los productos adquiridos por el Cliente. En relación con el contenido y etiquetado de los productos alimenticios envasados, será el correspondiente envasador quién, de conformidad con la normativa vigente, responderá de los mismos. La disponibilidad de los productos ofrecidos en el Sitio Web depende del estado de los sistemas de telecomunicaciones empleados para su publicación y, más concretamente, del funcionamiento de la red de Internet. En consecuencia, KIOKIDS IBÉRICA S.L. no será responsable de las eventuales interrupciones, demoras u otros errores con origen en causas que escapan a su control o al de sus proveedores informáticos. Dichas causas comprenden cualesquiera fallos en el funcionamiento del software de conexión, el sistema informático, módem, fluido eléctrico o redes de telecomunicaciones. KIOKIDS IBÉRICA, S.L. no puede garantizar la disponibilidad permanente de los productos ofertados en su Sitio Web, ni el plazo previsto de entrega, aunque hará todo lo posible para que este se cumpla. Por esta razón reconoce al Cliente el ejercicio del derecho de desistimiento en el apartado 8 anterior.

10. NULIDAD PARCIAL

Si cualquiera de estas condiciones fuera contraria a Derecho y, por tanto, inválida, ello no afectará a las restantes disposiciones conformes a la legislación vigente.

11. JURISDICCIÓN APLICABLE

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los Juzgados y tribunales de la ciudad de Murcia.

12. SELLOS DE CONFIANZA Y SOMETIMIENTO A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

KIOKIDS IBÉRICA S.L. pone a disposición de sus Usuarios las preceptivas hojas de reclamación en materia de consumo. Así mismo, en la página web de KIOKIDS IBÉRICA S.L. se procederá a informar de la adscripción de la misma a los correspondientes códigos de consumo y sellos de confianza en busca de garantizar la mayor calidad en la prestación de sus servicios y la seguridad de sus Usuarios.