

CONDICIONES GENERALES DE COMPRA DE LA TIENDA ONLINE DEL CIDAT EN EL CLUBONCE

Forma de compra

El procedimiento para realizar compras de productos tiflotécnicos a través de la Tienda Online es el siguiente:

- El usuario accederá a la Tienda Online desde el ClubONCE con su nombre de usuario y contraseña, sin necesidad de darse de alta en la Tienda Online.
- Para realizar un pedido, el usuario deberá seleccionar el producto tiflotécnico que desee del catálogo disponible en la Tienda Online y el número de unidades del producto.
- El usuario deberá confirmar su pedido haciendo clic en el botón “CONFIRMAR PEDIDO”.
- Para continuar con el pedido, el usuario deberá introducir una dirección de entrega o bien se le ofrecerá la que haya declarado como domicilio habitual en la aplicación de Servicios Sociales.
- Para finalizar el pedido, el usuario deberá hacer clic en el botón etiquetado como “REALIZAR PAGO”. La forma de pago es mediante tarjeta de débito o crédito, para lo cual el usuario será automáticamente redirigido a un TPV virtual externo, donde deberá introducir los datos de su tarjeta bancaria y hacer clic en el botón etiquetado como “ACEPTAR” para finalizar la compra. El pago en línea con tarjeta de crédito o débito se realizará a través de un sistema de seguridad que codifica los datos bancarios del usuario cuando son transmitidos por Internet.
- Finalizado el pedido, aparecerá una pantalla de confirmación del pedido que el usuario podrá imprimir. El usuario podrá acceder en todo momento a los detalles de su pedido y reimprimirlo. Para ello deberá acceder a la Tienda Online desde el ClubONCE y hacer clic en el botón “MIS PEDIDOS” situado en la esquina superior derecha de la web.

Corrección de errores e introducción de datos antes de finalizar el pedido

En caso de que el usuario haya incurrido en algún error y desee modificar alguno de los datos del pedido, podrá volver atrás en el proceso. El usuario podrá revisar y modificar los datos del pedido antes de finalizarlo.

Cuando el usuario olvide cumplimentar algún dato marcado como obligatorio mediante un asterisco, no podrá avanzar en el proceso de compra hasta haberlo cumplimentado. Un mensaje en pantalla le advertirá de dicha circunstancia.

Entrega de pedidos

La entrega de los pedidos se realizará por medio de una agencia de transportes en la dirección de entrega designada por el usuario, una vez que la ONCE haya recibido el importe del pedido. El usuario o la persona que actúe por cuenta del usuario deberá firmar el correspondiente acuse de recibo del pedido.

La ONCE no asumirá responsabilidad alguna cuando la entrega del pedido no se pueda realizar por causas imputables al usuario.

Precio y gastos de envío

Al precio del producto se deberá añadir el correspondiente IVA (o, en caso de entrega en las Islas Canarias, el IGIC o impuesto equivalente) más los gastos de envío. En el formulario del pedido se desglosarán de manera separada estos conceptos.

Devoluciones

El usuario tendrá derecho a desistir total o parcialmente de la compra de productos efectuada en la Tienda Online en el plazo de **CATORCE DÍAS** desde la recepción del producto, siempre y cuando el o los productos no hayan sido usados ni estén deteriorados.

Para ello, el usuario deberá ponerse en contacto dentro del citado plazo con el Servicio de Atención al Usuario del CIDAT con el fin de que desde este servicio se gestione con el usuario la devolución del producto, utilizando para ello cualquiera de las siguientes vías:

- Enviando un correo electrónico a la dirección cidat@once.es
- Llamando al teléfono +34 91 010 91 11. Horario de atención de 8:00 a 20:00 h., de lunes a viernes.
- Enviando un fax al número +34 91 709 77 77 de lunes a viernes.

Todos los gastos generados por la devolución de productos por desistimiento sin causa justificada correrán por cuenta del usuario, debiendo acompañar al producto de todos los complementos, documentación y embalajes originales.

Recibido por la ONCE el producto en perfectas condiciones, se procederá a reintegrar al usuario sin demoras indebidas el importe abonado por el precio del producto, impuestos y gastos iniciales de envío mediante abono en la misma tarjeta bancaria y, en cualquier caso, antes de que transcurran 14 días naturales desde la fecha en que haya sido recibido en el CIDAT el material o los materiales objeto de la devolución.

En caso de devoluciones que tengan como origen un mal funcionamiento del producto, el deterioro en el transporte, etc., se estará a lo previsto en

materia de garantías de venta en la Circular 14/2010, de 30 de julio. En cualquier caso, de producirse cualquier anomalía, se recomienda establecer contacto con el Servicio de Atención al Usuario del CIDAT quien prestará el apoyo y el asesoramiento necesarios. Los gastos de recogida y transporte de los materiales incluidos en el presente párrafo, serán por cuenta del CIDAT.

Garantía

Antes de utilizar un producto adquirido en la Tienda Online, el usuario se asegurará de que éste se encuentra en perfectas condiciones. Si observa alguna anomalía, el usuario deberá llamar o enviar un correo electrónico al Servicio de Atención al Usuario del CIDAT, a la mayor brevedad posible.

Las condiciones de garantía de los productos tiflotécnicos adquiridos en la Tienda Online se rigen por lo dispuesto en 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 y otras leyes complementarias, modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo.

Todos los productos tiflotécnicos adquiridos en la Tienda Online se ajustan a su descripción y son aptos tanto para su uso ordinario como para cualquier utilidad especial requerida por el usuario y manifestada por ONCE-CIDAT. Además, su calidad y prestaciones habituales son las que se esperan de los bienes adquiridos, de acuerdo a su naturaleza, y sirven para lo que se indica en el libro de instrucciones o en las indicaciones verbales que haya podido hacer ONCE-CIDAT o que aparezcan reflejadas en la publicidad o el etiquetado.

No obstante lo anterior, en caso de que el producto no funcionase bien o no respondiera a las características anunciadas, el usuario puede optar, a su elección -dentro del periodo de garantía- entre la reparación del producto o su sustitución, salvo que una de ellas resulte imposible o desproporcionada. La reparación o sustitución serán gratuitas para el usuario. La sustitución se considerará desproporcionada cuando se trate de un pequeño defecto de fácil o de sencilla reparación. La reparación será desproporcionada cuando sea más cara que el valor del bien. En estos casos, el usuario puede optar por una rebaja adecuada en el precio o por la devolución del importe.

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia entre el valor del producto en la fecha de entrega si hubiera sido conforme y el valor que efectivamente tenía en ese momento. El usuario no podrá pedir la devolución cuando el fallo sea de escasa importancia.

El periodo de garantía de los productos nuevos es de **DOS AÑOS** desde la fecha de la compra. Dicho plazo quedará en suspenso durante el tiempo de reparación o de sustitución del bien defectuoso.

Durante los **primeros seis meses** de la garantía se presumirá, salvo prueba en contrario, que los defectos ya existían cuando se entregó el producto, asumiendo la ONCE todos los gastos de reparación o sustitución del mismo, incluyendo piezas, traslado y mano de obra.

Transcurridos los seis meses desde la compra del producto, la ONCE únicamente responderá en aquellos casos en los que el usuario demuestre que el fallo o falta de conformidad viene de origen y que el mismo no ha sido provocado por un mal uso del producto por su parte.

Para los productos de ocasión, la ONCE ofrece una garantía de **UN AÑO**, aun cuando la normativa vigente no prevé garantía para este tipo de artículos, siempre y cuando se informe al usuario de las circunstancias particulares de los mismos. Durante este plazo de un año, el usuario tendrá derecho a la reparación gratuita del equipo o a su sustitución si se detecta un mal funcionamiento en el mismo, siempre que éste no sea provocado por su mal uso, según lo previsto en la Nota-Circular 49/2015, de 6 de julio.

El usuario debe informar al Servicio de Atención al Usuario del CIDAT de cualquier fallo o falta de conformidad que detecte en el producto a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, en un plazo de **dos meses** desde que lo detectó, evitando de este modo un agravamiento del fallo o que la reparación o sustitución del producto resulte más gravosa para la ONCE.

La garantía no cubre las averías en los productos producidas por:

- Montaje o desmontaje no previsto en las instrucciones de uso.
- Conexión a una corriente más elevada que la indicada.
- Golpes, caídas o aplastamientos.
- Utilización no prevista en las instrucciones de uso.
- Empleo abusivo del producto.
- Desgaste normal del producto.
- Averías ocasionadas por manipulaciones o intervenciones de personal ajeno al Servicio Técnico Oficial de la marca.
- Accesorios perecederos como compuestos de plástico, goma, cristal, cables, pilotos, esmaltes y pinturas deterioradas por uso indebido, o por el lógico desgaste producido por el paso del tiempo.
- Componentes fungibles (baterías, pilas, etc.) como resultado de la utilización normal del producto.

Seguimiento de pedidos, incidencias y reclamaciones

El usuario puede solicitar información sobre su pedido o comunicar cualquier incidencia o reclamación al Servicio de Atención al Usuario del CIDAT, utilizando para ello cualquiera de las siguientes vías:

- Enviando un correo electrónico a la dirección cidat@once.es
- Llamando al teléfono +34 91 010 91 11. Horario de atención de 8:00 a 20:00 h., de lunes a viernes.
- Enviando un fax al número + 34 91 709 77 77.
- Enviando una carta a ONCE-CIDAT, Servicio de Atención al Usuario, Camino de las Hormigueras, 172, 28031 Madrid.

La ONCE dará respuesta a las comunicaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, dentro del plazo de un mes desde que reciba la comunicación del usuario.