

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Cobertura de Nuestros Productos

TARTARUGALOVELY opera a través del sitio web <https://tartarugalovely.com/> solo en territorio español peninsular e islas. La utilización de esta web así como cualquier compra realizada en la misma se considera efectuada en España, y por tanto sujeta a las leyes y normas españolas vigentes.

- Teléfono de Atención al Cliente: 917170749
- Correo de Atención al Cliente: tartarugaec2020@hotmail.com

Procedimiento de Contratación. ¿Cómo puedo comprar Online?

Para que usted pueda acceder a los productos ofrecidos por TARTARUGALOVELY y realizar una compra deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos. Se informa que de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

Una vez que haya hecho su selección de productos, añadiéndolos al carrito, el paso siguiente será tramitar el pedido y efectuar el pago.

Comprar en TARTARUGALOVELY es muy sencillo. Sólo tienes que seguir los siguientes pasos:

- Para realizar la compra puede optar entre crear una cuenta y registrarse o comprar sin estar registrado (sin tener que crear una cuenta de usuario)
- Para empezar a comprar haga click en el producto que desea seleccionar, seleccione la talla y el número de unidades y pulse el botón: “Añadir al Carrito”
- Si desea seguir comprando, debe volver atrás y seleccionar nuevos productos.

- Una vez seleccionados los productos que desea comprar así como, el número de unidades y talla, podrá acceder al carrito desde el botón VER CARRITO, en la parte superior derecha de la página.
- En esta pantalla podrá ver el resumen del carrito con los productos seleccionados, precio (impuestos incluidos), gastos de envío (si proceden). Podrá volver a seleccionar número de unidades deseadas por cada producto y eliminar cualquier producto si lo desea.
- Una vez seleccionados todos los productos deseados, podrá proceder al pago.
- A continuación, deberá rellenar la información de facturación, los datos de envío, el método de pago y envío. En esta pantalla deberá validar y aceptar estas Condiciones Generales de Contratación que son las que regirán la contratación realizada. «He leído ya estoy de acuerdo con los términos y condiciones de la web»
- Introducidos los datos requeridos del medio de pago elegido, haga click en *“Realizar el pedido”*. Para poder realizar el pago con su tarjeta de crédito o débito deberá finalizar la compra clicando en la pestaña *Paypal* y en la ventana que se abre, pulse sobre la opción *Pagar con cuenta bancaria o tarjeta de crédito*.

Los precios aplicables a cada producto serán los publicados en el sitio web, y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo. En todo caso esto será siempre comunicado previamente a los usuarios.

Para cualquier información sobre el pedido, el usuario podrá contactar con nuestro servicio de **atención al cliente** a través del correo electrónico tartarugaec2020@hotmail.com.

TARTARUGALOVELY se reserva el derecho a modificar sus precios en cualquier momento. Los productos se facturarán al precio en vigor en el momento de la compra, salvo error tipográfico evidente.

Información sobre Nuestros Productos

Las descripciones de los productos ofrecidos en el portal se realizan en base al catálogo de productos de TARTARUGALOVELY. Las fotografías, representaciones gráficas o iconográficas y vídeos relativos

a los productos, así como nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en el sitio web tienen por objeto aportar la mayor información, no obstante, el Usuario ha de tener en cuenta que tienen un propósito orientativo y, en consecuencia, carecen de carácter exhaustivo.

Es necesario advertir al usuario que en algunos casos las imágenes ofrecidas con la descripción del producto pueden no coincidir exactamente, en estos casos prevalecerá siempre la descripción del producto que se hace en la ficha de compra o detalles del producto. Estos casos, serán excepcionales ya que la intención de TARTARUGALOVELY es ofrecer siempre una imagen fiel del producto ofertado. En el caso en que el producto no esté disponible después de haberse realizado la compra, TARTARUGALOVELY informará al Usuario de la anulación total o, en su caso, parcial del pedido y de la devolución del precio si procede.

Información sobre el Precio

El precio de cada producto será el que se estipule en cada momento en nuestra página web, salvo en caso de error manifiesto. A pesar de que intentamos asegurarnos de que todos los precios que figuran en la página son correctos, puede producirse algún error. Si descubriésemos un error en el precio de alguno de los productos que usted ha encargado, le informaremos lo antes posible y le daremos la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o bien anularlo. Los precios pueden variar en cualquier momento, sin que afecte dicha modificación a los pedidos que ya hayan sido efectuados. Los precios que se indican de cada servicio se expresarán en la moneda euro (€). A menos que se indique lo contrario, los precios de los productos mostrados en nuestro sitio web incluyen los impuestos legalmente aplicables (el IVA español). Los gastos de envío aparecerán desglosados en el momento de la compra, (pantalla de pagos) para que el usuario pueda saber exactamente cuál es el precio final del producto y como se conforma.

Gastos de Envío

- Envío gratuito, en pedidos superiores a 50€
- En pedidos inferiores a 50€ los gastos de envío serán de 10€

Oferta y Aceptación

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en castellano y este idioma será el utilizado para llevar a cabo la contratación. En caso de que pueda llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

Información sobre Medios de Pago

El pago del precio a través de la web se realiza en el momento de la compra y TARTARUGALOVELY le enviará un mail de confirmación de la compra realizada. Para conocer la fecha aproximada de entrega del producto adquirido, puede consultar la sección Política de Envío. Si tuviera cualquier duda puede contactar con nosotros en el correo y/o teléfono indicado en la parte superior de las presentes condiciones TARTARUGALOVELY manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Usuario, salvo los estrictamente necesarios para la gestión del pago. Únicamente la entidad financiera correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el usuario podrá imprimir. TARTARUGALOVELY se reserva el derecho de cancelar pedidos en los casos y conforme a los términos y condiciones señalados en el apartado de “Pago de los Productos” de las presentes Condiciones de Uso y Contratación

¿Qué Método de pago puedo utilizar para realizar mi compra Online?

El pago de los productos ofrecidos por la entidad podrá realizarse mediante:

- PayPal: Si elige como método de pago PayPal, una vez realizado el pedido, no está permitido efectuar ningún tipo de cambio en la dirección de envío.
- Transferencia bancaria.
- Tarjeta de Crédito o Débito: Visa, Visa Electron 4B, Visa Internacional, MasterCard. Amex, Maestro y Shop Pay,N26, Transferwise, Bnext, Revolut (Sin incremento sobre el precio final).

Para elegir la opción de pagar con tarjeta, deberá finalizar la compra clicando en la pestaña Paypal y en la ventana que se abre, pulse sobre la opción Pagar con cuenta bancaria o tarjeta de crédito.

Si usted tuviera cualquier problema para elegir este método de pago, contacte con nosotros en el correo y/o teléfono indicado en la parte superior de las presentes condiciones.

Si su medio de pago es la tarjeta bancaria, al hacer click en «Comprar y proceder al pago» usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya. Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta y has verificado que la tarjeta no ha expirado y que el número de información asociados a tu tarjeta no contiene ningún error, deberás contactar con tu banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo del rechazo o falta de autorización.

Una vez realizado el pedido, TARTARUGALOVELY le enviará al correo electrónico del usuario, en el plazo de las veinticuatro horas (24 horas) siguientes a la recepción de la formalización del pedido, en su caso, de la transferencia bancaria, un email de acuse de recibo y confirmación de la compra realizada. El pedido de productos y, por tanto, el contrato se entenderá formalizado y perfeccionado en el momento de recepción del pago del precio por parte de TARTARUGALOVELY

¿Cómo puedo pagar a través de Transferencia Bancaria?

Es muy fácil. Una vez seleccionada esta opción de pago, los datos necesarios para efectuar el pago son los siguientes:

- Beneficiario: Purificación Osuna Garrido
- IBAN: ES91 2038 1185 3160 0050 8096
- Asunto: Su número de pedido, nombre y apellidos

El plazo para realizar la transferencia será de 15 días desde que se ha efectuado el pedido. Éste no será confirmado hasta que no se haya hecho efectivo el cargo en nuestra cuenta. Si pasado el plazo de 15 días no hemos recibido el ingreso, procederemos a la cancelación del pedido.

Lo gastos de la transferencia irán siempre por cuenta del comprador.

¿Es seguro introducir los datos mi tarjeta de crédito en la web?

Tal y como podrá observar en nuestra política de seguridad, nuestro pago es seguro utilizando los medios indicados. Nuestra tienda Online cuenta con un certificado SSL que permite proteger la información bancaria trasladada en el proceso de la compra utilizando métodos de encriptación. Los datos confidenciales del pago con tarjeta de crédito o débito son transmitidos directamente y de forma segura a la entidad financiera.

Al hacer el pago a través de pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta de crédito está activada para el Comercio Electrónico Seguro. Después conectará con el banco emisor de la misma, el cual solicitará la autenticación y la autorización de la operación.

¿Mi tarjeta ha sido rechazada, que puedo hacer?

Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta, deberás contactar con tu banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo. No obstante, esta circunstancia puede darse por varias razones:

- Las razones más habituales por las que un pago es rechazado están relacionadas con políticas de seguridad de pagos. Al realizar el pago a través de la pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta esté activada para Comercio Electrónico Seguro. A continuación, conectará con la entidad financiera que la emitió, la cual solicitará al comprador que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación sólo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación y en ese momento se efectuará el cargo en la tarjeta. En caso contrario, la transacción será rechazada.
- La tarjeta puede estar caducada. Comprueba que tu tarjeta no exceda la fecha de validez.
- Límites de crédito o retención de fondos. Puede que se haya alcanzado el límite de la tarjeta para efectuar compras.
- Datos incorrectamente introducidos. Revisa que has rellenado todos los campos necesarios con la información correcta.

En cualquier caso, tu banco es el único que puede facilitarte el motivo exacto por el que un pago ha sido rechazado.

Mi tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta. ¿Qué debo hacer?

Usted deberá notificar a TARTARUGALOVELY a través del correo electrónico o por teléfono, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en la web, en el menor plazo de tiempo posible, con el objeto de que TARTARUGALOVELY pueda realizar las gestiones que considere convenientes.

Información sobre la Factura

Emitiremos la factura en soporte electrónico siempre que nos autorice expresamente a enviarla en este soporte. En caso de que sea usuario registrado y solicite factura, tendrá acceso a su factura en su área de cliente. La factura se emitirá a nombre de la persona física o jurídica que realiza el pedido, por lo que el Usuario debe asegurarse de

consignar los datos correctos y completos del comprador. No serán posibles cambios posteriores.

TARTARUGALOVELY advierte de que, para preservar la confidencialidad de los datos, únicamente se emitirán duplicados de factura al titular del contrato. No se emitirán duplicados a terceros

Política de Envío: Plazo de Entrega

El transporte de los productos se realizará a través de CORREOS que efectuará el servicio puerta a puerta, habitualmente en un plazo desde nuestra confirmación de envío de 7 días aproximadamente dentro del territorio español.

Horario de reparto sábados, domingos y festivos: CORREOS realiza entregas solo los días laborables.

Atendiendo al volumen del pedido y la localidad de destino, el plazo podrá ser ampliado. En todo caso, se le indicará automáticamente al efectuar la compra. Todo ello, sin perjuicio de que existan causas de fuerza mayor o cuando por cualquier circunstancia ajena a TARTARUGALOVELY no pueda realizarse la entrega en cuyo caso se notificará lo más pronto posible al usuario.

Política de Envío: Lugar de Entrega

TARTARUGALOVELY se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección indicada por usted, que deberá estar comprendida dentro del territorio español e islas. Con el fin de optimizar el proceso de entrega, la dirección que nos indique debe ser una dirección en la cual pueda realizarse la entrega dentro del horario laboral habitual. Además, el usuario podrá optar por recoger el pedido en la propia tienda.

TARTARUGALOVELY no asume responsabilidad alguna cuando la entrega del producto no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas a la empresa de envíos, asignada para tal efecto, como lo es la ausencia del destinatario.

Política de Envío: Transmisión del Riesgo y de la Propiedad

El comprador adquiere la propiedad sobre los productos de TARTARUGALOVELY desde el momento que recibe la confirmación de envío y el producto sale de nuestros almacenes. La entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual el producto ha sido puesto a disposición del Usuario en el lugar de entrega indicado por el mismo. El riesgo de los productos (entre otros, la pérdida, menoscabo o robo) se transmitirá al Usuario a partir del momento en que el productos/s haya sido puesto a disposición del comprador de conformidad con lo establecido en estas Condiciones.

Política de Envío: Problemas en la Entrega

Usted deberá notificarnos los casos de falta de recepción de pedidos superiores a 7 días hábiles.

Nuevo horario de entrega: Si resulta imposible realizar la entrega, CORREOS se volverá a poner en contacto con usted para acordar un nuevo horario de entrega, una nueva fecha de entrega o su recogida en CORREOS.

Cuando se le entregue su pedido deberá comprobar que todo está conforme con lo solicitado. Si existiera alguna discrepancia o problema con el pedido, deberá ponerse en contacto con TARTARUGALOVELY a través de nuestro correo electrónico, dejándonos sus datos personales y número pedido reflejándonos la discrepancia o problema y en breve nos pondremos en contacto con usted para solucionar la incidencia.

Política de Devoluciones.

En nuestra web tenemos a su disposición el formulario para ejercer su derecho de desistimiento. También contará con un formulario de devolución por producto defectuoso en los casos en que concurren los requisitos recogidos en las presentes condiciones. Para ello ponemos a su disposición dichos [formularios](#)

Derecho de desistimiento;

Para desistir de la compra efectuada conforme al artículo 102 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, como persona física, dispone de un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la recepción del producto. Transcurrido este, no habrá lugar a devolver los productos comprados.

En todo caso le informamos que, cuando un pedido de envío a domicilio se haya beneficiado de una promoción de gastos de envío gratis condicionada a superar un importe mínimo y quiera hacer una devolución parcial tenga en cuenta que, si descontando el importe de los artículos que devuelva, el total del pedido es inferior al importe mínimo requerido para beneficiarse de la promoción, se descontarán del reintegro que pudiera corresponderle los gastos de envío de nuestra tienda a la dirección de envío que inicialmente no se le cobraron.

Los gastos de envío derivados de la devolución correrán a su cargo.

Cómo tiene que proceder en estos casos:

- Los productos deberán ser devueltos en las mismas condiciones en las que usted los recibió, junto con su embalaje original completo, etiquetas y junto con cualquier accesorio relacionado con los mismos. En cualquier caso, deberán ser devueltos, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento.
- Es usted responsable de demostrar que los artículos han sido devueltos por lo que le recomendamos que envíe siempre sus devoluciones por un sistema que certifique la entrega.
- **Usted será responsable de los costes de devolución del producto.**
- En ningún caso aceptaremos devoluciones enviadas a portes debidos.
- Los productos devueltos deben ser enviados en una sola entrega.
- TARTARUGALOVELY se reserva el derecho de no aceptar productos que pertenecen a un único pedido, devuelto y entregado en diferentes momentos.

Una vez que comprobemos que los productos que nos devuelve cumplen todas las especificaciones de la Política de Devoluciones, le enviaremos un correo electrónico informándole que la devolución ha sido aceptada. Cualquiera que sea el sistema de pago utilizado por usted, la devolución del importe se pondrá en marcha en la mayor brevedad posible pero siempre dentro de un plazo de 14 días siguientes desde la fecha en que se hayan recibido los bienes, o desde que el usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes. Si su devolución no cumple con los términos estipulados, no tendrá derecho a recibir ningún reembolso de importe.

Deberá enviarnos los productos junto con el formulario referido a la siguiente dirección: C/ Camarena, 88, 28047-Madrid. Si tiene alguna duda sobre el proceso de devolución, póngase en contacto con nosotros a través del mail de contacto **tartarugaec2020@hotmail.com**

Devoluciones de Productos Defectuosos

Solo se procederá a reembolsar el importe íntegro conforme a la misma modalidad de pago empleada por el cliente si en el momento de la entrega, detecta que el producto está en mal estado, desprecintado, o es equivocado.

Sin perjuicio de lo establecido en este apartado y de cualesquiera otros derechos que le pudiera corresponder, usted tendrá derecho al reembolso del precio de los productos defectuosos o de los productos entregados si no se corresponden con el pedido realizado. En estos supuestos, deberá:

- Ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata, en un plazo de 24 horas, a través del mail de contacto **tartarugaec2020@hotmail.com** informándonos sobre la devolución
- La devolución de los productos en mal estado, caducado, o equivocados deberá realizarse mediante el procedimiento establecido en el anterior apartado a la siguiente dirección: C/ Camarena, 88, 28047-Madrid.

Una vez nos informe sobre el defecto detectado, procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y le comunicaremos por

e-mail dentro de un plazo razonable si procede la devolución o sustitución del mismo (en su caso). La devolución o sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que le enviemos un correo electrónico confirmando que procede la devolución o sustitución del artículo no conforme.

Siempre que el Usuario haya seguido el procedimiento establecido y se hayan cumplido los requisitos establecidos en estas Condiciones Generales, TARTARUGALOVELY reembolsará el precio abonado correspondiente a los productos devueltos que sean defectuosos o que no se correspondan con el pedido de productos realizado por el Usuario. En el caso de problemas con el embalaje, deberá comunicárselo al transportista en el momento de la recepción del pedido, indicándolo sobre el albarán de recepción o en la tableta electrónica del repartidor.

Garantías e Información de los Productos

Los productos que presentamos en nuestro sitio web son una cuidada selección de nuestra colección. Hemos puesto especial cuidado en mostrar con gran precisión los colores y características de nuestros productos.

Por supuesto, la calibración de cada monitor es diferente, y no podemos garantizar que su monitor visualiza los colores con total exactitud pudiendo no coincidir el producto entregado exactamente con la imagen plasmada la web.

Hojas de Reclamación

En caso de querer presentar una queja, le informamos que tenemos hojas de reclamación a su disposición que podrá solicitar en el correo electrónico: tartarugaec2020@hotmail.com.

Responsabilidad y Exoneración de Responsabilidad.

Nuestras condiciones de compra no excluyen ni limitan nuestra responsabilidad por:

- Muerte o daños personales causados por nuestra negligencia.

- Declaraciones fraudulentas.
- Cualquier otra responsabilidad que no puede quedar limitada o excluida por la ley aplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, no seremos responsables de:

- Las pérdidas económicas (incluyendo la pérdida de ingresos, datos, beneficios, contratos, negocios o ahorros previstos) o pérdida de buena voluntad o reputación o de pérdidas por daños especiales o indirectos sufridos o incurridos por usted que surja de o en conexión con estas Condiciones.
- Casos de fuerza mayor que incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable e incluirán es especial (sin limitación) lo siguiente acontecimientos:
 1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
 2. Conmoción civil, revuelta, invasión, ataque terrorista o amenaza terrorista, guerra haya sido declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
 3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
 4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
 5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
 6. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de otros gobiernos.

Durante los acontecimientos nombrados con anterioridad, las obligaciones adquiridas en este contrato se entenderán suspendidas mientras persista la causa que lo originó

Lo dispuesto en este apartado no afecta a sus derechos legales como consumidor, ni a su derecho de desistir el contrato.

Legislación Aplicable y Jurisdicción

La relación entre TARTARUGALOVELY y el Consumidor y Usuario se regirá por la normativa española vigente. De conformidad con lo

dispuesto en el artículo 90.2 del TRLGDCU, todas las disputas y reclamaciones derivadas de este aviso legal se resolverán por los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

Resolución Extrajudicial de Conflictos.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.1 del Reglamento 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, se informa al consumidor y usuario de que en caso de conflicto podrá acudir a la resolución extrajudicial de litigios en línea <https://ec.europa.eu/consumers/>

Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual.

TARTARUGALOVELY respeta la propiedad intelectual de terceros. Si consideras que tus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, te rogamos nos comuniqués esta incidencia al correo electrónico: tartarugaec2020@hotmail.com