



## LANDER URQUIJO

### CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Última modificación: 07/10/2022

#### I. Introducción.

El presente documento tiene como finalidad establecer y regular las normas de uso del sitio web [landerurquijo.com](http://landerurquijo.com), entendiéndose por aquel todas las páginas y sus contenidos, propiedad de la entidad **LETILAND SLU**, en adelante **Letiland**.

La utilización de esta página, la contratación de los servicios que en ella se ponen a disposición del usuario así como las transacciones comerciales realizadas en nuestra tienda virtual supondrán la aceptación plena y sin reservas por el usuario de todas y cada una de las cláusulas y estipulaciones que se recogen en las presentes Condiciones de Uso y Términos de Venta, por lo que el usuario deberá de ser consciente de la importancia de proceder a su lectura y aceptación con carácter previo a su uso.

En todo caso, si el usuario no ha leído y/o comprendido las presentes Condiciones de Uso y Términos de Venta y/o no está de acuerdo con las mismas y con la Política de Privacidad debe abstenerse de realizar cualquier pedido y/o transacción. Sin perjuicio de ello, de precisar cualquier aclaración puede contactar con nosotros a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Teléfono 914858200
- Correo electrónico: [shoponline@landerurquijo.com](mailto:shoponline@landerurquijo.com)
- Correo postal en la siguiente dirección: C/Claudio Coello 69 28001 Madrid - España.

En caso de contradicción entre lo dispuesto en la normativa aplicable y lo previsto en las presentes condiciones generales, será de aplicación lo dispuesto en la normativa aplicable.

#### II. Normativa aplicable

Tal y como se ha expuesto anteriormente, la utilización de esta página, la contratación de los servicios que en ella se ponen a disposición del usuario, así como las transacciones comerciales realizadas en nuestra tienda virtual supondrán la aceptación plena y sin reservas por el usuario de todas y cada una de las cláusulas y estipulaciones que se recogen en las presentes Condiciones de Uso y Términos de Venta. Además de por tales Condiciones de Uso y Términos de Venta, el proceso de venta online en España que se realiza a través de este sitio web se regulará por la legislación española que en cada momento se encuentre en vigor y resulte de aplicación, muy especialmente por lo dispuesto en 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.

#### III. Información general sobre el titular del sitio web

Los datos de la entidad titular del presente sitio web son los siguientes:

- **Titular:** Letiland SLU
- **C.I.F.:** B-85723187
- **Datos registrales:** Registro Mercantil Madrid Tomo 26828 Folio 1 Hoja M483427
- **Domicilio Social:** Calle Claudio Coello 69 – 28001 Madrid
- **Contacto:**
  - **E-mail de contacto:** [shoponline@landerurquijo.com](mailto:shoponline@landerurquijo.com)
  - **Teléfono:** +34914858200

#### **IV. Actividad.**

La entidad LETILAND S.L.U. tiene por objeto la venta el por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados.

#### **V. Contenidos e información suministrada en el sitio web**

El idioma utilizado por LETILAND en la web será el español, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar otras lenguas, tanto nacionales como autonómicas, para facilitar su uso y navegación a los usuarios. No obstante, LETILAND no se hace responsable de la falta de comprensión del idioma de la web por el usuario, ni de las consecuencias que se deriven de tal circunstancia. LETILAND se reserva el derecho a modificar la oferta comercial presentada en el sitio web (modificaciones sobre productos, precios, promociones y otras condiciones comerciales y de servicio) en cualquier momento en función de las políticas que apruebe la Compañía. Tales modificaciones serán debidamente publicitadas para el conocimiento del usuario. LETILAND emplea todos los esfuerzos para ofrecer la información contenida en la website de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produzca algún error de este tipo, ajeno a la voluntad de LETILAND, se procederá inmediatamente a su corrección. De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y algún cliente hubiera tomado una decisión de compra basada en dicho error, LETILAND le comunicará al cliente la existencia del mismo y el precio correcto, informando asimismo del derecho a desistirse de su compra sin ningún coste por su parte. Los contenidos del sitio web de LETILAND podrían, en ocasiones, mostrar información provisional sobre algunos productos. En el caso de que la información facilitada no correspondiera a las características del producto el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

#### **VI. Proceso de venta**

Una vez formalizado el pedido, lo que implica en todo caso la aceptación de las presentes Condiciones de Uso y Términos de Venta y la confirmación de la compra, LETILAND enviará un email al usuario confirmando los detalles de la compra realizada.

#### **Precios**

Todos los precios de los productos que se indican a través de la página web incluyen el I.V.A. y los demás impuestos que pudiera corresponder. Los precios aplicables son los indicados en la página web en la fecha del pedido. Los precios aparecen detallados en cada artículo e incluyen el I.V.A (Impuesto sobre Valor Añadido), IGIC (Impuesto General Indirecto Canario), o IPSI (Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en Ceuta y Melilla), según corresponda. El importe de los gastos de envío se indica al cliente de manera desglosada en el momento en que realice el pedido. El importe de los gastos de envío se indicará al cliente de manera desglosada en el momento en que realice el pedido. Asimismo, los productos

añadidos por el usuario en la cesta reflejarán siempre el precio más reciente mostrado en la página de detalles del producto. Si se detecta un error en el precio de cualquier producto que haya solicitado antes de que se lo enviemos, aunque haya recibido el email de confirmación de la compra, se procederá a su inmediata rectificación, de tal modo que si el precio correcto es inferior, le reembolsaremos la diferencia y si el precio correcto es superior nos pondremos en contacto con usted y le ofreceremos la opción de confirmar el pedido al precio correcto o cancelar el pedido.

### **Forma de pago y gastos de envío**

El usuario se compromete a abonar la compra en el momento que realiza el pedido. El ticket o comprobante de compra estará disponible y se podrá visualizar en la sección "mi cuenta" en "Pedidos" del sitio web. El usuario deberá abonar el importe correspondiente a su pedido mediante cualquiera de los medios que se encuentren habilitados en el momento de la compra, preferiblemente a través de tarjeta de crédito o de débito (Visa, Mastercard, American Express, Visa electrón y/u otras tarjetas análogas), y/o mediante sistemas de pago alternativos como Paypal. La tarjeta con la que se haga el pago deberá tener necesariamente como entidad financiera emisora a un banco o caja de ahorros español. El usuario deberá notificar a LETILAND cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, mediante email o vía telefónica, en el menor plazo de tiempo posible para que LETILAND pueda realizar las gestiones oportunas. LETILAND cuenta con las máximas medidas de seguridad comercialmente disponibles en el sector.

Además, el proceso de pago funciona sobre un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (Secure Socket Layer). El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 128 bits, que aseguran que solo sea inteligible para el ordenador del usuario y el del sitio web de esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza: 1. Que el usuario está comunicando sus datos al centro servidor de LETILAND y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste. 2. Que entre el usuario y el centro servidor de LETILAND los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros. Asimismo, LETILAND manifiesta que no tiene acceso a datos confidenciales relativos al medio de pago utilizado. Únicamente la Pasarela de pago Redsys "BBVA", Paypal, Google Pay, Amazon Pay y Apple Pay tienen acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros y que son inaccesibles a otros terceros.

Si eres autónomo o compras a nombre de una empresa podrás solicitar que se te envíe la factura durante el proceso de compra. En el apartado de confirmación del medio de pago deberás seleccionar el apartado soy una empresa donde se te requerirá toda la información necesaria para poder emitir la factura, la cual te llegará por mail al confirmar el envío de tu pedido. En cualquier caso, si olvidas este paso y necesitas copia de la factura escríbenos a [shoponline@landerurquijo.com](mailto:shoponline@landerurquijo.com) con todos los datos de facturación y te haremos llegar una copia

Los gastos de envío podrán ser asumidos por LETILAND si dentro de una promoción se especifica esta ventaja. Estas promociones de gastos de envío suelen estar sujetas a la compra de un importe mínimo. Los envíos a Canarias, Ceuta y Melilla estarán sujetos a gastos de aduana y/o importación adicionales al importe del pedido. Canarias (aprox.) 20€ DUA + 7% IGIC . Ceuta y Melilla (aprox.) 20€ DUA + 7% ropa / 10% calzado IPSI. Los clientes correrán con los gastos de aduana y/o importación correspondientes.

Para envíos internacionales, escríbenos a [shoponline@landerurquijo.com](mailto:shoponline@landerurquijo.com) para conocer el coste del envío.

### **Envíos y entrega del producto**

LETILAND se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el usuario señale en el formulario de pedido y que, en todo caso, deberá estar comprendida dentro de la península y/o baleares. Con el fin de optimizar la entrega, agradecemos al usuario que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro del horario laboral habitual. El pedido será enviado a la dirección de entrega que nos indique, siempre que se encuentre dentro de España (península y Baleares). Ésta puede ser distinta de la dirección del comprador. LETILAND no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el usuario en el formulario de pedido no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos.

El importe a pagar por gastos de envío dependerá del destino del pedido. En cualquier caso, durante el proceso de compra, y antes de finalizar el mismo, el cliente podrá conocer el coste del envío al completar la dirección de envío.

El pedido será entregado en un plazo aproximado de 3 a 7 días laborables desde la confirmación del pedido. Este plazo puede ser superior en períodos de rebajas, Black Friday o promociones puntuales sin que el usuario tenga derecho a reclamar indemnización o compensación por tal retraso.

Los plazos de entrega en todos los casos son estimados, por lo que es posible que varíen por razones logísticas o de fuerza mayor. En casos de retrasos en las entregas, LETILAND informará a sus clientes en cuanto tenga conocimiento de los mismos.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual la empresa de transportes pone el producto a disposición del usuario, que se materializa a través del sistema de control utilizado por la compañía de transportes y Letiland.

En el caso de retrasos en la entrega de los pedidos imputables a LETILAND, el usuario podrá anular su pedido de acuerdo con el procedimiento descrito en el apartado "procedimiento de devolución". No se considerarán retrasos en la entrega aquellos supuesto en los que el pedido haya sido puesto a disposición del usuario por parte de la compañía de transporte dentro del plazo acordado y no haya podido ser entregado por causa imputable al usuario.

En el mismo email en el que se informa al usuario que el producto ha salido de los almacenes de LETILAND, se proporciona el número de seguimiento para que en cualquier momento el cliente pueda hacer seguimiento del desde la página web del transportista donde podrá ver en cada momento el detalle el estado de su pedido.

Si en el momento de la entrega el usuario se encuentra ausente, el transportista dejará un comprobante indicando cómo proceder para recoger el paquete. Si pasados 15 días hábiles tras la salida a reparto del pedido no se ha concertado la entrega, el paquete será devuelto a los almacenes de LETILAND y el usuario deberá hacerse cargo de los gastos de envío y de retorno a origen de la mercancía, así como de los posibles gastos de gestión asociados, siendo necesario para ello que, efectivamente, la imposibilidad de entrega del pedido sea directamente imputable al usuario. Se deducirán estos gastos del importe de compra del pedido devuelto que será reembolsado. Si el motivo por el que no se ha podido realizar la entrega es el extravío del paquete, nuestro transportista iniciará una investigación. En estos

casos, los plazos de respuesta de nuestros transportistas suelen oscilar entre una y tres semanas. El usuario deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta LETILAND, realice la entrega del producto solicitado, indicando en el albarán de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje. Si, posteriormente, una vez revisado el producto, el usuario detectase cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en éste por el envío, el usuario se compromete a comunicarlo a LETILAND vía email en el menor plazo de tiempo posible y en un máximo de 7 hábiles desde la entrega.

## **VII. Derechos del comprador y política de devoluciones**

**Disponibilidad del producto:** Los datos de disponibilidad de stock en tienda física que se reflejan en nuestra página web son orientativos y pueden variar. Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos, por lo que si se producen incidencias en cuanto a su suministro o si no quedan productos en stock, el cliente será informado inmediatamente y se procederá al reembolso del importe del producto o productos sin stock. En este sentido, LETILAND reembolsará el importe correspondiente sin demoras indebidas por el mismo medio de pago con el que se abonó. Para el supuesto en que un producto no esté disponible, pero otros dentro de un mismo pedido si, el usuario será informado por teléfono o por email de la anulación parcial de éste. La anulación parcial del pedido debido a falta de disponibilidad no da derecho a la anulación de la totalidad del pedido. Si a raíz de esta anulación el cliente quiere devolver el producto entregado deberá seguir lo estipulado en el apartado de devoluciones.

### **No se aceptan devoluciones de productos a medida o personalizados.**

**Derecho de desistimiento:** Los consumidores y usuarios que adquieran cualquier producto de LETILAND tienen derecho a desistir del contrato en el plazo de 14 días naturales desde que le fue entregado su pedido, sin necesidad de justificación alguna, todo ello de acuerdo con lo previsto en los artículos 102 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. El ejercicio del derecho de desistimiento debe realizarse a través de correo electrónico dirigido a [shoponline@landerurquijo.com](mailto:shoponline@landerurquijo.com), pudiendo utilizar a tal fin el modelo de formulario de desistimiento que consta en las presentes Condiciones. El ejercicio por el consumidor y/o usuario del derecho de desistimiento, conllevará la extinción automática y sin coste alguno para el consumidor del contrato y, por tanto, la devolución por LETILAND de las sumas abonadas por el consumidor y usuario, sin retención de gastos, a excepción de los supuestos en los que el consumidor haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, en cuyo caso el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven. La devolución de estas sumas se llevará a cabo sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que LETILAND haya sido informada de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario. El ejercicio del derecho de desistimiento conllevará la obligación del consumidor de devolver el producto a LETILAND, en las mismas condiciones en las que lo recibió, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato. Por tanto, LETILAND podrá retener la devolución del importe hasta haber recibido los bienes o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los mismos. Para poder ejercitar el derecho de desistimiento, el producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en las que se recibió, por lo que no se realizará devolución alguna en aquellos

supuestos en los que el producto se encuentre en condiciones distintas o haya sufrido algún deterioro, menoscabo o daño. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó 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.

### **VIII. Política de devoluciones y garantía del producto**

**Condiciones:** Sin perjuicio de los derechos que se derivan de la normativa en materia de desistimiento y con carácter independiente y adicional a este, si por alguna razón el usuario no queda satisfecho con el pedido, ha recibido otro producto por error o tiene algún tipo de desperfecto, puede devolverlo durante los 30 días naturales siguientes a la fecha de confirmación del pedido. Existen varias condiciones que el producto debe cumplir para que se proceda a la devolución del mismo:

- No debe estar usado.
- No debe haber sufrido ningún tipo de daño.
- Debe llevar su etiqueta y el embalaje original.

La entrega de varios productos deberá ser realizada en la misma caja donde te lo hicimos llegar o algún formato similar.

**Procedimiento para devoluciones:** En LETILAND nos preocupa la satisfacción de nuestros clientes, por ello tratamos de facilitar siempre el proceso de compra que realizan en [landerurquijo.com](http://landerurquijo.com).

A continuación, indicamos condiciones de envíos y devoluciones. No obstante, si tuviera cualquier pregunta no dude en ponerse en contacto con nosotros, estaremos encantados de atenderle y trataremos de solventar sus dudas a la mayor brevedad posible.

**Condiciones de devolución y derecho de desistimiento:** El plazo para realizar una devolución es de treinta (30) días naturales desde la confirmación del pedido, por medio de cualquiera de las siguientes opciones:

1. **La devolución puede realizarse en alguna de nuestras tiendas o bien**
2. **gestionando la devolución a través de nuestra página web.**

Los artículos comprados pueden devolverse sin problemas siempre que los mismos estén en perfecto estado, sin evidentes signos de haberse utilizado, con sus etiquetas originales y con su correspondiente copia del ticket de compra.

**Para poder gestionar una devolución de un pedido a través de la página web deberás seguir los pasos que se detallan a continuación:**

**Antes de iniciar el proceso comprueba que la devolución que deseas realizar se encuentra dentro del período**

1. Registrarte en [landerurquijo.com](http://landerurquijo.com) con el mismo email con el cual realizaste la compra. Si no estás registrado no podrás procesar la devolución
2. Desde tu cuenta en el apartado Mis Pedidos, deberás seleccionar las prendas a devolver.
3. Especificar el motivo de la devolución y procesar la devolución.
4. Una vez procesada, recibirás un email con el ticket de devolución confirmando que la misma está en proceso y la dirección postal a la que deberás realizar el envío
5. Para que podamos procesar la devolución correctamente deberás incluir dentro del embalaje original alguna de la siguiente documentación:
  - a. Ticket de devolución que te ha llegado una vez procesada la misma

- b. Albarán de compra que te llegó dentro de la caja al recibir tu compra, indicando con una X la prenda que vas a devolver
- c. Comprobante del pedido recibido por mail al momento de realizar la compra.

**Recuerda que si no incluyes alguno de estos documentos nos será imposible identificarte y por ende culminar con el proceso de devolución y reembolso.**

- 6. Utiliza el embalaje original o uno similar
- 7. El coste del envío correrá a cargo del cliente por lo que podrás seleccionar la compañía de transporte que mejor se adapte a tus necesidades.
- 8. Letiland SLU reembolsará el importe correspondiente, incluyendo los gastos de envío estándar de la entrega inicial (excepto envíos express y same day) 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 devolución. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.
- 9. Una vez recibidas las prendas y comprobado que las mismas cumplen con las condiciones de devolución, recibirás un email confirmando que la misma se ha procesado correctamente y procederemos a realizar el abono de dicha devolución.

Para realizar una devolución en alguna de nuestras tiendas simplemente acerca las prendas a devolver junto con la confirmación de compra a alguna de nuestras tiendas y alguno de nuestros dependientes se encargará de procesar la devolución.

La devolución se realizará a través del medio de pago utilizado en la compra.

Sólo en las devoluciones que se realicen en tienda física, el cliente podrá optar por generar un crédito en tienda de igual importe al de la devolución, el cual podrá utilizarse en cualquier momento ya que el mismo no tiene caducidad.

Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella. Esta decisión del consumidor se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo siguiente para los supuestos en que la reparación o la sustitución no logren poner el producto en conformidad con el contrato. Letiland responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega conforme a lo establecido en los artículos 114 a 124 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

Se considerará desproporcionada la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario.

Para determinar si los costes no son razonables, los gastos correspondientes a una forma de saneamiento deben ser, además, considerablemente más elevados que los gastos correspondientes a la otra forma de saneamiento.

Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

### **Reembolso de una devolución**

**Reembolso de dinero:** una vez recibamos tu devolución en nuestro almacén central o en alguna de nuestras tiendas, el departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto contigo para confirmar el reembolso. La forma de reembolso será a través del mismo método de pago utilizado en la compra y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de devolución. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero

**Devolución en tienda:** en las devoluciones en tienda el cliente podrá optar por generar un crédito en tienda por el mismo importe de la devolución para utilizarlo cuando crea conveniente o un reembolso mediante la misma forma en la que se efectuó el pago (este reembolso no es inmediato, pudiendo llegar a demorarse entre 7 y 10 días). El crédito en tienda no tiene caducidad y podrá utilizarse en cualquier época del año.

No se aceptan devoluciones de productos a medida o personalizados.

Los gastos de envío no son reembolsables. Sólo se reembolsarán los gastos de envío en aquellos casos en los que la prenda presente una tara o defecto o que durante el proceso de compra se haya cometido un error atribuible a la empresa

La empresa no se responsabiliza de cualquier error, pérdida o daños que se pudieran ocasionar en las prendas durante su devolución; por lo que no estará obligada a devolver el dinero de la compra si las prendas no son recibidas o las mismas no se reciben según se detalla en la cláusula VIII.

Para resolver cualquier duda puedes ponerte en contacto con nosotros enviando un correo a [shoponline@landerurquijo.com](mailto:shoponline@landerurquijo.com)

### **IX. Utilización de códigos de descuento.**

Únicamente se puede utilizar un cupón de descuento por pedido y por carrito de la compra. Los cupones no son reembolsables, pueden utilizarse en una sola compra de uno o más productos adquiridos a través de [landerurquijo.com](http://landerurquijo.com) que se beneficien del cupón y no pueden ser canjeados por dinero en efectivo. Los términos y condiciones relativos a la validez del cupón se incluyen con cada cupón. Si tiene un código promocional de Lander Urquijo podrá utilizarlo antes de finalizar el pedido, marcando la casilla Usar Código Promocional e insertando el mismo en el apartado que se desplegará a continuación.

Si el código de descuento es válido verá aplicado el descuento en el resumen de la compra. Las promociones (códigos descuento) de LANDER URQUIJO se limitan a una por persona y por pedido online. Los códigos promocionales no son acumulables ni tampoco se sumarán a otros descuentos que pudiera tener Lander Urquijo en vigor en el momento de la compra (ej.

Temporada de rebajas, Black Friday, etc). En caso de devolución o cambio, no se devolverá el valor del cupón. El cupón no puede canjearse por dinero

#### **X. Cancelación de pedidos**

LETILAND no acepta cancelaciones de pedidos por teléfono o por email. Para realizar una cancelación el usuario deberá acceder con su usuario y clave al apartado “Pedidos” y proceder a la devolución.

#### **XI. Obligaciones del cliente**

El cliente de LETILAND se compromete en todo momento a facilitar información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o de realización del pedido, y a mantenerlos actualizados en todo momento. El cliente se compromete a aceptar todas las disposiciones y condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación entendiendo que recogen la mejor voluntad de servicio posible para el tipo de actividad que desarrolla LETILAND. El cliente declara ser el titular de los datos bancarios aportados en el proceso de compra o tener autorización legal de su legítimo titular.

#### **XII. Modificación de las Condiciones Generales de Compra.**

LETILAND se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Compra. Ninguna modificación afectará a los pedidos que ya estén en curso.

#### **XIII. Fuerza Mayor.**

El cumplimiento por LETILAND de la totalidad o de parte de sus obligaciones será suspendida en caso de que sobrevenga un caso fortuito o de fuerza mayor que impida o retrase el cumplimiento. Serán considerados como tales, en particular, sin que esta lista sea limitativa: la guerra, una pandemia, los motines, la insurrección, los disturbios sociales, las huelgas de cualquier naturaleza y los problemas de suministro no imputables a Letiland. Letiland informará al cliente de semejante caso fortuito o de fuerza mayor dentro los siete días posteriores a su ocurrencia. En el caso en que dicha suspensión se prolongue más allá de un plazo de quince días, el cliente tendrá entonces la posibilidad de rescindir el pedido en curso y se procederá entonces a su reembolso en las condiciones previstas en las presentes Condiciones Generales de Compra o en aquellas otras que la normativa aplicable pudiera, en su caso, establecer.

#### **XIV. Resolución extrajudicial de conflictos en línea.**

Para cualquier duda, sugerencia, consulta o reclamación sobre la tienda online, puede dirigirse al Servicio de Atención al Cliente, por cualquiera de los siguientes medios:

- Teléfono 914858200
- Correo electrónico: [shoponline@landerurquijo.com](mailto:shoponline@landerurquijo.com)
- Correo postal en la siguiente dirección: C/Claudio Coello 69 – Madrid - España.

Además, disponemos de Hojas de Reclamaciones oficiales a disposición de los consumidores y usuarios, que podrán ser presentadas en la dirección postal y correo electrónico arriba indicados, o en cualquiera de nuestras tiendas físicas. Puede solicitarlas llamando al teléfono 914858200 o bien escribiéndonos a [shoponline@landerurquijo.com](mailto:shoponline@landerurquijo.com) . El Servicio de Atención al Cliente de Letiland atenderá y dará respuesta a su reclamación a la mayor brevedad posible, y en todo caso en el plazo máximo de un mes. La Plataforma online contiene una ventanilla única

para consumidores y empresarios a partir de la cual, ambas partes puedan fácilmente solucionar sus conflictos de consumo, sometiéndose a los criterios de resolución de las entidades de resolución alternativas que estén vinculadas a esta Plataforma. Plataforma de resolución de conflictos online: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

**MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO** (Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato a [shoponline@landerurquijo.com](mailto:shoponline@landerurquijo.com))

A la atención de Letiland, S.L.U.

Por la presente le comunico que desisto de nuestro contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio \_\_\_\_\_

Pedido el \_\_\_\_\_, recibido el \_\_\_\_\_

Nombre del comprador: \_\_\_\_\_

Domicilio del comprador: \_\_\_\_\_

Firma del comprador: \_\_\_\_\_ (solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha: \_\_\_\_\_