

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

1 - INTRODUCCIÓN

1. Las presentes Condiciones Generales de Venta (CGV) se establecen entre Mundo Acuático - Parques Oceanográficos de Entretenimiento Educativo, S.A., persona jurídica n.º 502217235, con sede en Av. Paulo VI, 6B, 1950-229 Lisboa y establecimiento en Parque Zoomarine, EN 125, Km 65, 8201-864 Albufeira, en adelante denominado "Zoomarine" o "Mundo Acuático, S.A.", y las personas que deseen realizar compras a través de "Zoomarine Online Store", en adelante denominadas "Usuario".

2. Las presentes condiciones se aplican exclusivamente a los consumidores, entendiéndose como tal toda persona física que actúe con fines que no se encuadren en el ámbito de su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.

3. Las presentes condiciones generales de venta tienen como finalidad facilitar al cliente toda la información necesaria sobre el pedido, venta, pago, entrega y reembolso de las compras realizadas en "Zoomarine Online Store".

2 – ¿CÓMO REALIZAR UN PEDIDO?

1. Para realizar un pedido, el Usuario debe seguir las siguientes instrucciones:

1.º Acceda a su cuenta personal (opcional);

2.º Seleccione los artículos que desea comprar y agréguelos a su carrito;

3.º Una vez que haya completado sus compras, puede finalizar como invitado o iniciar su sesión;

4.º La validación del pedido implica que usted ha reconocido y aceptado expresamente los términos y condiciones, política de privacidad y cookies de Mundo Acuático, S.A., así como los precios y descripción de los artículos puestos a la venta;

5.º Después de elegir su método de pago y finalizar la compra, estar de acuerdo y aceptar los términos del servicio, recibirá un correo electrónico automático con la confirmación de su pedido.

2. Los precios deben entenderse en euros, con impuestos y tasas incluidos. Los precios mostrados tienen en cuenta el IVA aplicable en la fecha de la factura. Cualquier cambio en la tasa de IVA aplicable se reflejará en los precios de los artículos.

3. Los precios anunciados en Zoomarine Online Store no incluyen los gastos de envío, que se indicarán antes de validar el pedido, y se establecen en el punto 3 de estas condiciones.

4. Los precios y especificaciones están sujetos a cambios sin previo aviso. Sin embargo, una vez que se valida el pedido, los precios no pueden cambiar.

5. Si el pago no se realiza dentro del plazo estipulado, que se indica en el punto 5, nos reservamos el derecho de cancelar su pedido.

6. En caso de falta de disponibilidad del producto, Mundo Acuático, S.A. se compromete a informarle y reembolsarle las cantidades que haya abonado, en un plazo máximo de 14 (catorce) días desde la fecha del conocimiento de esta indisponibilidad.

7. En los términos del n.º 2 del artículo 33.º del Decreto-ley n.º 7/2004, de 7 de enero (con las modificaciones que le confiere el Decreto-ley n.º 62/2009, de 10 de marzo y por la Ley n.º 46/2012, de 29 de agosto), al respecto de comercio electrónico, Mundo Acuático, S.A. se reserva el derecho de cancelar

unilateralmente el pedido siempre que exista (i) error de programación, (ii) mal funcionamiento de los ordenadores de Mundo Acuático, S.A. o (iii) error de transmisión, si el mensaje llega deformado a su destino.

3 – ENVÍOS

→ **¿Cuál es el costo de envío?**

1. Se cobrarán los siguientes costos adicionales por envío y entrega:

Peso Kg	CTT NACIONAL (1 a 3 días)	CTT EUROPA (3 a 5 días)
0,500	3,50€	7,50€
1	n/a	11,00€
2	6,00€	17,00€

2. Los importes que se muestran en la tabla incluyen el IVA a la tasa legal vigente. El envío es gratuito para compras superiores a 50,00€.

→ **¿Cuál es el plazo de entrega?**

3. Mundo Acuático, S.A. cumplirá con los pedidos hasta el límite de stock disponible. A falta de disponibilidad de la mercancía, Mundo Acuático, S.A. proporcionará esta información al Usuario tan pronto como sea posible, pero dentro de un plazo no superior a 14 (catorce) días.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, los pedidos se enviarán en un plazo máximo de 8 (ocho) días a partir de la confirmación del pago. El Usuario recibirá un correo electrónico con la confirmación del envío. Después de la expedición, se harán las entregas dentro de los plazos indicados en la tabla del párrafo 1. Sin embargo, Mundo Acuático, S.A. no se hace responsable de los retrasos atribuibles a la entidad que presta el servicio de mensajería.

→ **¿Puedo rastrear mi entrega?**

5. Si tiene una cuenta de cliente, puede realizar un seguimiento de su pedido en historial y detalles de pedidos.

6. Si tiene una cuenta de invitado, podrá rastrear su pedido a través del rastreo de invitados en nuestra tienda.

→ **Fecha de entrega diferente a la estipulada**

7. Si hay una anomalía de entrega debido a un acontecimiento imprevisto en la logística o el portador, y su orden no se entrega a tiempo, debe comunicarse con nosotros, utilizando los contactos a continuación, y nuestro equipo va a regularizar la situación tan pronto como sea posible, sin perjuicio de lo dispuesto en la parte final del párrafo 4.

4 – DATOS DE FACTURACIÓN Y ENVÍO

1. La cumplimentación de los datos de envío y facturación es responsabilidad exclusiva del Usuario. Una vez emitida, la factura no se puede volver a emitir con cambios.

→ **¿Quiere cambiar sus datos personales?**

2. Para cambiar sus datos personales, debe iniciar sesión en su cuenta de cliente, hacer clic en INFORMACIÓN, cambiar los campos que desee y aceptar las condiciones generales y política de privacidad.

3. Si encuentra, inmediatamente después de un pedido, que los datos no están correctos, puede solicitar inmediatamente su cambio, o incluso cancelar la compra realizada, a través del correo electrónico store@zoomarine.pt.

→ **¿Quiere agregar o cambiar su dirección?**

4. Para agregar o cambiar su dirección, debe iniciar sesión en su cuenta de cliente, ir a DIRECCIONES, hacer clic en actualizar y cambiar los campos que desee.

5. Si desea agregar otra dirección, haga clic en *crear nueva cuenta*, complete los campos obligatorios y guarde la información.

6. Puede crear varias direcciones, así como eliminar aquellas que ya no necesite.

5 – PAGOS Y REEMBOLSOS

1. El Cliente tiene a su disposición los siguientes métodos de pago:

- a) MEO Wallet;
- b) Visa/ Mastercard;
- c) Multibanco;
- d) PayPal;
- e) MB Way.

2. Para que su pedido sea aceptado y validado, el pago debe realizarse en un plazo máximo de 3 (tres) días. Si el pedido no se paga dentro de ese plazo, se cancelará.

3. La devolución de los pagos se realizará a través del mismo método de pago que utilizó el Usuario, o mediante transferencia bancaria si el método de pago utilizado no lo permite. En este último caso, el Usuario deberá indicar su IBAN al correo electrónico store@zoomarine.pt, enviando un documento adjunto que acredite su titularidad.

6 – DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y POLÍTICA DE GARANTÍA

→ **¿Qué puede hacer si cambia de opinión?**

1. Cualquier contrato de pedido realizado en Zoomarine Online Store puede resolverse libremente en los términos del artículo 10º del Decreto-Ley n.º 24/2014 de 14 de febrero, siendo el Usuario responsable de los gastos de devolución. Para ello, el Usuario deberá devolver su pedido en un plazo máximo de 14 (catorce) días desde la fecha de recepción, poniéndose en contacto con nosotros a través del correo electrónico store@zoomarine.pt.

2. El Usuario puede ejercer su derecho de resolución mediante el envío del modelo "Libre Resolución" que figura en el anexo A de las presentes condiciones, o por cualquier otra declaración inequívoca de la resolución del contrato.

3. El Usuario deberá entregar o devolver la mercancía, dentro de los 14 (catorce) días contados desde la fecha en que comunicó a Mundo Acuático, S.A. su decisión de resolución. Corresponde al Usuario asumir la totalidad del coste de devolución de la mercancía.

4. El cambio de artículos solo es posible en los casos en los que desee otro tamaño y/o color de los mismos artículos que desea cambiar.

5. Al devolver y cambiar artículos, el Usuario debe cumplir con las siguientes condiciones acumulativas:

a) devolver los artículos en buen estado, con su embalaje original completo y sus respectivas etiquetas;

b) enviar la factura original y el formulario de devolución completo;

c) embalar los artículos de forma segura y adecuada para que no sufran daños en el transporte;

d) los artículos no deben haber sido usados ni mostrar signos de uso, deben estar completos, sin daños o sucios, y acompañados, en caso necesario, por todos los accesorios.

6. Solo se aceptarán cambios / devoluciones de mercancía comprada a través de nuestra tienda online.

7. Todos los artículos serán revisados a su llegada a nuestro servicio y solo se aceptarán para cambio o devolución aquellos que respeten todas las condiciones de devolución previstas en el párrafo anterior.

8. El Usuario puede ser considerado responsable de la depreciación de la mercancía, si la manipulación realizada para inspeccionar la naturaleza, características y funcionamiento de dicha mercancía excede la manipulación que habitualmente se admite en un establecimiento comercial.

9. La restitución por parte de Mundo Acuático, S.A. se realizará en un plazo máximo de 14 (catorce) días posteriores a la recepción y control del embalaje.

10. En caso de incumplimiento de las condiciones de devolución, Mundo Acuático, S.A. se reserva el derecho a no aceptar la devolución (rechazando el consiguiente reembolso), ni el cambio.

11. Mundo Acuático, S.A. informa que podrá retener la devolución hasta que se reciba la mercancía o hasta que el Usuario haya aportado prueba de la devolución de la mercancía.

12. En el caso de una solicitud de devolución de un artículo comprado a precio reducido, debido a una oferta especial, Mundo Acuático, S.A. reembolsará el importe efectivamente pagado, presente en la factura.

→ **¿Artículos defectuosos?**

13. Todos los artículos vendidos en nuestra tienda online están amparados por una garantía de conformidad de la mercancía, correspondiente a un plazo de 2 (dos) años desde la entrega del artículo, que podrá ejercitarse en los términos del Decreto-ley n.º 67/2003, de 8 de abril, con modificaciones introducidas por el Decreto-ley n.º 84/2008, de 21 de mayo.

14. Si ha comprado un artículo en nuestra tienda online y se encuentra defectuoso o no funciona bien, debe contactarnos, informando su número de pedido y la descripción del defecto o mal funcionamiento, a través de los siguientes medios:

Por Correo Electrónico: store@zoomarine.pt

Por Correo: Mundo Acuático S.A. -Zoomarine; EN125 KM65; Guia; 8201-864 Albufeira; Portugal

Por Teléfono: 00351 289 560 300

15. Los costos de devolución o recogida de los artículos defectuosos dentro del período de garantía correrán a cargo de Mundo Acuático, S.A. Una vez recibido el artículo en nuestras instalaciones, se revisará y, en caso de alguna falta de conformidad, se procederá a la sustitución del mismo. En este caso, le enviaremos el nuevo artículo a su dirección sin costo adicional.

16. Si el artículo ya no está disponible, le reembolsaremos el importe pagado por el artículo y el costo de envío, así como los costos de envío para devolución.

17. Si la verificación realizada por Mundo Acuático, S.A. da como resultado indicios de mal uso, y/o cualquier problema que pueda haber causado el defecto o mal funcionamiento del artículo (ej., caída, humedad, etc.) se le contactará para indicarle si desea adquirir un nuevo artículo para reemplazar, o devolver el artículo. En cualquier caso, deberá asumir todos los costes de su decisión.

7 – TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES

1. Los datos personales del Usuario son tratados en estricto cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos y de la Ley 58/2019, de 8 de agosto. Para obtener más información, consulte nuestra política de privacidad disponible en <https://www.zoomarine.pt/pt/privacidade-cookies/>.

2. Mundo Acuático, S.A. se compromete a velar por la confidencialidad, protección y seguridad de los datos personales de los Usuarios, mediante la implementación de las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger sus datos frente a cualquier forma de tratamiento indebido o ilegítimo, y frente a cualquier accidente o destrucción de estos datos. Para ello, contamos con sistemas y equipos diseñados para garantizar la seguridad de los datos personales tratados, creando y actualizando procedimientos que eviten el acceso no autorizado, la pérdida accidental y/o destrucción de los datos personales, así como velando por que estos datos sean tratados con los debidos niveles de seguridad y confidencialidad.

8 – CONTACTOS

1. Para cualquier situación relacionada con la aplicación o aclaración de estas condiciones generales, devoluciones, cambios, reembolsos, o cualquier otro asunto relacionado con el funcionamiento de nuestra tienda online, puede ponerse en contacto con Mundo Acuático, S.A. a través de los siguientes medios:

Por Correo Electrónico: store@zoomarine.pt

Por Correo: Mundo Acuático S.A. -Zoomarine; EN125 KM65; Guia; 8201-864 Albufeira; Portugal

Por Teléfono: 00351 289 560 300

9 – RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

1. Para todas las cuestiones que no están reguladas por estas condiciones, se aplica la Ley Portuguesa.

2. En caso de litigio, en la interpretación o aplicación de estas condiciones, es competente la jurisdicción del distrito de Albufeira, con renuncia expresa a cualquier otra.

3. Aunque fue traducido al inglés y al español, prevalece el documento en portugués.

4. En caso de disputa, el consumidor puede recurrir a la Resolución Alternativa de Litigios (RAL):

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve

Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha

8005-131 Faro

Tel: 289 823 135

Fax: 289 812 213

Correo Electrónico: apoio@consumoalgarve.pt

www.consumoalgarve.pt

Anexo A

Modelo de formulario para el ejercicio del derecho de libre resolución

.....
(Nombre del Remitente)

.....
(Dirección completa del Remitente)

Para
Mundo Acuático – Parques Oceanográficos de
Entretenimiento Educativo, S.A.
EN 125, Km 65
8201-864 Albufeira
o
correo electrónico: store@zoomarine.pt

Asunto: Terminación del contrato

Excelentísimos Señores,

Por la presente me comunico / nos comunicamos (*) que resuelvo / resolvemos (*) mi / nuestro (*) contrato de compraventa para la siguiente mercancía, pedida / recibida (*) a de de

Nombre del (de los) Consumidor(es)

Dirección del (de los) Consumidor(es)

N.º de Factura

.....
(fecha)

.....
[Firma del (de los) consumidor(es) según el documento de identificación]

(*) Táchese lo que no importa