

Condiciones Generales de compra

1. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR CONFORME A LA LEY 34/2002

www.merkal.com es un dominio titularidad de MERKAL CALZADOS, S.L. domiciliada en Barcelona, calle Pau Claris, nº 132, 5ª 08009 C.I.F. nº B-63266969, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, al Tomo 43900, Folio 142, Hoja B-267443

Nuestros datos de contacto son:

infoclientes@merkal.com

T: 93 269 77 00

Fax: 93 269 77 01

MERKAL CALZADOS, S.L. es la propietaria y administradora del sitio web de venta on-line oficial "www.merkal.com" que ofrece la venta de los productos de MERKAL a usuarios o clientes no comerciantes.

Este sitio es accesible a través de la siguiente dirección: "www.merkal.com".

Estas condiciones generales de compra regulan sin restricción las ventas de productos efectuadas por MERKAL CALZADOS desde el sitio MERKAL.COM.

Puede obtener un ejemplar imprimible de las citadas CONDICIONES GENERALES DE COMPRA accediendo al siguiente enlace CONDICIONES GENERALES DE COMPRA IMPRIMIBLES.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

Las presentes Condiciones generales establecen las condiciones para la realización de pedidos, el pago y la entrega de los productos solicitados, así como la gestión de respuestas potenciales sobre los mismos.

La realización de un pedido de compra efectuado por el CLIENTE en la web MERKAL.COM, implica por su parte el conocimiento y la plena aceptación de las presentes condiciones generales de compra y de nuestra POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

3. SUS DATOS Y SUS VISITAS A ESTA PÁGINA WEB

La información o datos personales que nos facilite serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad.

Al hacer uso de esta página web consiente el tratamiento de dicha información y datos y declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

Además de MERKAL, podrán ser destinatarios de la información proporcionada por el cliente todas las enseñanzas comerciales del Grupo de empresas al que pertenece MERKAL CALZADOS, S.L.

4. USO DE NUESTRA PÁGINA WEB

Las páginas de este sitio Web son de acceso público, libre y gratuito.

El usuario deberá hacer uso de la Web de conformidad con la Ley, las buenas costumbres, la moral y el orden público. Por ello, el titular de esta Web no podrá asumir responsabilidad alguna que derive del mal uso, uso indebido, incorrecto o ilícito de la Web y/o de su contenido.

Tampoco asumirá ninguna responsabilidad por los problemas de conexión o virus que puedan surgir como consecuencia de los riesgos intrínsecos de la conexión y la navegación por Internet.

El usuario accede voluntariamente a este sitio web. El acceso y navegación en este sitio web implica aceptar y conocer las advertencias legales, condiciones y términos de uso contenidos en ella.

El mero acceso no implica el establecimiento de ningún tipo de relación comercial entre MERKAL CALZADOS S.L. y el usuario.

MERKAL CALZADOS S.L se reserva el derecho a modificar las condiciones de acceso y el contenido de la Web cuando estime conveniente y sin previo aviso.

Al hacer uso de esta página web y realizar pedidos a través de la misma se compromete a:

- Usarla únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos.
- No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes.
- Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. Asimismo, consiente que podremos hacer uso de dicha información para ponernos en contacto con usted si es necesario.

Si no nos facilita toda la información que necesitamos, no podremos cursar su pedido.

Al realizar un pedido a través de esta página web, declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.

5. CONTRATO (realización de pedido)

La información contenida en las presentes Condiciones y los detalles contenidos en esta página web no constituye una oferta de venta, sino una invitación para contratar.

No existirá ningún contrato entre nosotros en relación con ningún producto hasta que su pedido haya sido expresamente aceptado por nosotros. Si su petición de compra no es aceptada y ya se hubiese realizado algún cargo en su cuenta, el importe del mismo le será reintegrado en su totalidad. Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en la aceptación de LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA Y EN EL APARTADO "PEDIDO CON OBLIGACION DE PAGO".

Tras esto, recibirá un correo electrónico acusando recibo de su pedido "Confirmación de Pedido". Tenga en cuenta que esto no significa que su pedido haya sido aceptado, ya que el

mismo constituye una oferta que usted nos hace a nosotros para comprar uno o más productos.

Todos los pedidos están sujetos a nuestra aceptación, de la que será informado a través de un correo electrónico en el que le confirmaremos que el producto está siendo enviado: la "Confirmación de Envío". El contrato para la compra de un producto entre usted y nosotros quedará formalizado únicamente cuando le enviemos la Confirmación de Envío.

Evidentemente, el precio y resto de condiciones de los artículos que usted nos haya solicitado no serán modificadas durante el lapso de tiempo que medie entre su oferta y la aceptación de la misma emitida a través de la confirmación de envío salvo que por ley o decisión de organismos gubernamentales debamos hacer cambios con carácter retroactivo en dichas políticas, Condiciones o Declaración de Privacidad, en cuyo caso, los posibles cambios afectarán también a los pedidos que hubiera hecho previamente.

Serán objeto del Contrato únicamente aquellos productos relacionados en la Confirmación de Envío. No estaremos obligados a suministrarle ningún producto que pudiera haber sido objeto de pedido hasta que le confirmemos el envío del mismo en una Confirmación de Envío.

Tenga en cuenta que la Confirmación de Envío le será remitida en un plazo máximo de 48 horas desde que realizó el pedido si ha elegido como forma de envío la entrega a domicilio o recogida en oficina de Correos o comercio Punto Pack, o bien en un plazo máximo de 7 días laborables desde que realizó el pedido si ha elegido recoger el producto en alguna de nuestras tiendas.

Puede seguir la evolución de su pedido en el sitio MERKAL.COM clicando sobre los enlaces de: CORREOS o PUNTO PACK o llamando al Servicio de Atención al Cliente al número de teléfono 900 50 66 70 (llamada gratuita) en el horario de 10h a 18h de lunes a viernes.

6. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

La gestión completa de su pedido está sujeta a la disponibilidad de los productos solicitados de modo que si en el momento de preparar su pedido en nuestro almacén no disponemos del producto que desea porque no haya stock del mismo o porque consideremos que el producto no está en condiciones para su venta, le informaremos de ello y le reembolsaremos la cantidad que por el mismo hubiera abonado en un plazo máximo de siete días desde que le informemos de que el producto no le puede ser entregado.

En cualquier caso le comunicaremos cualquier modificación que se pudiera producir en su pedido debido a la no disponibilidad de artículos.

Los artículos que se ofrecen a través de esta página web están únicamente disponibles para su envío a Península y Baleares.

No se realizan envíos ni a las Islas Canarias, Ceuta, Melilla o al extranjero.

7. ENTREGA

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado "Disponibilidad de los productos" y salvo que se produzcan circunstancias extraordinarias, tanto si la entrega se realiza en su domicilio a través

de la red de Correos como si pasa a recoger el envío por la Oficina de CORREOS elegida o por cualquier punto de recogida Punto Pack, el plazo para que le llegue el envío es de 2 a 5 días laborables desde que haya recibido la "Confirmación de Envío".

En el supuesto de que la opción elegida para el envío de su pedido sea la entrega en alguna de nuestras tiendas físicas, el plazo de entrega se ampliará a un máximo de nueve días laborables.

Tenga en cuenta que la Confirmación de Envío le será remitida en un plazo máximo de 48 horas desde que realizó el pedido si ha elegido como forma de envío la entrega a domicilio o recogida en oficina de Correos o comercio Punto Pack, o bien en un plazo máximo de 7 días laborables desde que realizó el pedido si ha elegido recoger el producto en alguna de nuestras tiendas.

Al finalizar la compra en nuestra plataforma on line, se le dará la opción de recibir el pedido en un "envoltorio regalo". El importe de dicho "envoltorio regalo" será de 0.50€. Se trata de una bolsa de color azul, decorada con cinta y un lazo blanco.

Sólo devolveremos el importe que pagó por el envoltorio regalo cuando:

- 1) El artículo esté defectuoso.
- 2) Se haya producido un error en el envío.
- 3) El artículo no se corresponda con la foto de la web.
- 4) El pedido le haya llegado fuera de los plazos previstos en nuestras Condiciones Generales de Compra.
- 5) El bulto se haya dañado durante el transporte.

Si por motivos ajenos a MERKAL CALZADOS no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien de anular el pedido con el reembolso total del precio pagado en un plazo máximo de 30 días desde que se produce la cancelación del pedido y en el mismo medio de pago con el que se abonó el pedido on line a no ser que escoja otro medio de pago diferente.

No realizamos entregas los sábados ni los domingos.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido entregado en el momento de firmar la recepción del mismo en la dirección de entrega convenida.

8. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA

Antes de recibir su pedido, tanto si ha elegido que se lo remitamos a su domicilio por Correos como si lo recoge en la Oficina de CORREOS o en alguno de los comercios agregados a la red de comercios de PUNTO PACK, recibirá un aviso (vía SMS o correo electrónico) informándole de la situación del envío.

En el supuesto de que hubiese elegido como modalidad de entrega la entrega en alguna de nuestras tiendas físicas, cuando el pedido haya sido recibido y validado por nuestras empleadas recibirá un correo electrónico informándole de que ya puede pasar a recogerlo por la tienda elegida. El plazo del que dispone para recoger su pedido es de 21 días desde que reciba la confirmación de que su pedido está pendiente de recogida en la tienda por usted

escogida, si transcurrido dicho plazo no pasa por la tienda a recogerlo, entenderemos que desea desistir del Contrato y lo consideraremos resuelto.

En el supuesto de que haya escogido la entrega a domicilio por Correos o la recogida en la Oficina de Correos correspondiente o en cualquier comercio Punto Pack, si transcurridos 14 días desde que su pedido está disponible para su entrega, no pasa a recogerlo, entenderemos que desea desistir del Contrato y lo consideraremos resuelto.

Como consecuencia de la resolución del Contrato, procederemos a devolverle el importe íntegro de la compra incluidos los gastos de envío, si se abonaron, en la misma tarjeta con la que realizó la compra on line a no ser que escoja otro medio de pago diferente.

Si realizó el pago de su pedido a través de su cuenta PayPal y no podemos servirlo, le ingresaremos el importe del mismo en su cuenta PayPal.

Sólo devolveremos el importe que pagó por el envoltorio regalo cuando:

- 1) El artículo esté defectuoso.
- 2) Se haya producido un error en el envío.
- 3) El artículo no se corresponda con la foto de la web.
- 4) El pedido le haya llegado fuera de los plazos previstos en nuestras Condiciones Generales de Compra.
- 5) El bulto se haya dañado durante el transporte.

En estos casos, estaremos autorizados a repercutirle los costes de transporte derivados del envío y de la resolución del Contrato.

9. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO

El precio de los productos será el que se estipule en cada momento en nuestro sitio web.

Evidentemente, el precio y resto de condiciones de los artículos que usted nos haya solicitado no serán modificadas durante el lapso de tiempo que medie entre su oferta y la aceptación de la misma emitida a través de la confirmación de envío salvo que por ley o decisión de organismos gubernamentales debamos hacer cambios con carácter retroactivo en dichas políticas, Condiciones o Declaración de Privacidad, en cuyo caso, los posibles cambios afectarán también a los pedidos que hubiera hecho previamente.

Los precios expuestos en la Web están indicados en euros, incluyen tanto los posibles descuentos como el IVA aplicable a la fecha del pedido, pero no incluyen los gastos de envío, los cuales están indicados separadamente en la Web.

Si el importe del pedido es inferior a 40€ y ha escogido (i) la entrega a domicilio a través de Correos, los gastos de envío ascenderán a 4 euros; y (ii) si opta por recoger el envío en cualquier oficina de CORREOS o en la red de comercios adscritos a PUNTO PACK, los gastos de envío serán de 2 euros.

Además, si elige la opción de entrega en alguna de nuestras tiendas físicas, no se le cobrarán gastos de envío en ningún caso, independientemente del importe de la compra.

También existirán promociones especiales sobre determinados productos y en determinados momentos del año, en las cuales no se cobrarán gastos de envío.

En el caso de que se generen gastos de envío serán a cargo del Cliente y se reflejarán en la factura de forma separada al del precio de venta de los productos. Será informado, antes del registro definitivo de su pedido, de los gastos de envío relacionados con dicho pedido, y el pago se le solicitará por el importe total de la compra.

El pago sólo podrá realizarse a través de tarjeta bancaria VISA, Visa Electrón, Maestro Mastercard y 4B o bien a través del sistema de pago seguro PayPal.

Como medida de seguridad se encriptarán sus datos antes de que se realice la transferencia de información desde su ordenador al sistema de pago seguro, usando CaixaBank (Cyberpac) y PayPal (podrá pagar con su cuenta PayPal o con su tarjeta de crédito o débito).

Merkal Calzados no recibe ni almacena los datos de su tarjeta de débito o crédito ni de su cuenta PayPal. Sabrá que la página es segura por el candado que se muestra en la parte inferior del navegador (o si la dirección de la página web empieza por https). Este método es el estándar reconocido para efectuar transacciones seguras.

Al hacer clic en "Autorizar Pago" está confirmando que la tarjeta bancaria es suya.

Igualmente podrá comprobar que estamos adheridos a la entidad CONFIANZA ON LINE. Su sello garantiza la navegación en un entorno seguro y nos obliga a cumplir los términos de su código ético.

Las tarjetas bancarias estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no nos haremos responsables por ningún retraso o falta de entrega y no podremos formalizar ningún Contrato con usted.

Tras la confirmación de su pedido, MERKAL.COM le enviará un mensaje de confirmación comunicándole que su pedido ha sido debidamente registrado. La transferencia del riesgo de pérdida y deterioro de los productos tendrá lugar después de la entrega y recepción de los Productos por el Cliente.

10. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Usted tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo máximo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales a contar desde el día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificar a Merkal Calzados, S.L. C/ Pau Claris, 132 5ª planta, 08009 de Barcelona, su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca que lo manifieste, (por ejemplo, una carta enviada por correo postal).

Igualmente, puede informarnos de su derecho a desistir del presente contrato a través del fax 93 269 77 01 o a través del correo electrónico infoclientes@merkal.com.

Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Modelo de formulario de desistimiento

– A la atención de:

MERKAL CALZADOS, S.L.
C/ PAU CLARIS, 132 5ª PLANTA
08009 BARCELONA
FAX: 93 269 77 01
infoclientes@merkal.com

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien/prestación y con el número de referencia (*)

- Pedido realizado el (*) /recibido el (*)
- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Fecha y lugar

(*) Táchese lo que no proceda.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos por usted, incluidos los gastos de envío de su pedido (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos).

El plazo para que le hagamos esta devolución será, como máximo de 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la compra inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes a:

MERKAL CALZADOS
Dpto. Expediciones
POLIGONO INDUSTRIAL CENTROVÍA
C/ Los Ángeles nº 1
50198 LA MUELA (Zaragoza)

En este caso deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.

Igualmente puede usted ejercer el derecho de desistimiento dirigiéndose a cualquiera de nuestras tiendas físicas (Merkal o Fosco) en cuyo caso el ejercicio del derecho de desistimiento no generará ningún tipo de gasto para usted.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes, desde que los recibe hasta que nos informa del desistimiento, resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran al suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

11. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Las siguientes condiciones relacionadas con los cambios y devoluciones de nuestros productos no se aplican en el caso de ejercicio del derecho de desistimiento.

Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, dispone de un plazo de 30 días a contar desde la fecha de entrega del producto para proceder a su cambio o devolución.

Se tomará como referencia para contar el plazo de treinta días la fecha que conste en el albarán de entrega.

Para cualquier cambio o devolución, el producto no debe haber sido usado y debe ser devuelto en perfectas condiciones e incluyendo etiquetas e instrucciones y garantías (si las hubiere).

Aparte de ello, deberá rellenar el albarán de devolución (reverso del albarán de entrega) que se le remitió junto con su pedido.

Si necesita un duplicado del albarán de devolución para adjuntarlo al pedido puede o bien ponerse en contacto con nuestro Servicio de atención al cliente a través de nuestro formulario de contacto o bien a través del correo electrónico infoclientes@merkal.com para que se le remitan o bien puede descargarlo en el siguiente enlace: http://www.merkal.com/skin/frontend/default/merkal/crea/images/albaran_devolucion.pdf

La devolución de los importes se realizará en un plazo máximo de 30 días desde el momento en que se realice la devolución del pedido y en el mismo medio de pago con el que se abonó la compra (tarjeta bancaria) a no ser que escoja otro medio de pago diferente.

Si realizó el pago de su pedido a través de su cuenta de cliente de PayPal y realiza la devolución en alguna de nuestras tiendas físicas, deberá aportar cualquier tarjeta bancaria de la que sea titular para que le podamos ingresar el importe de la devolución a no ser que escoja otro medio de pago diferente.

Si realizó el pago de su pedido a través de su cuenta PayPal y realiza la devolución en nuestro almacén, le ingresaremos el importe de la misma en su cuenta PayPal.

Si al realizar la compra ha optado por que le remitamos el envío con el "envoltorio regalo" y decide cambiar o devolver el artículo, no procederemos a la devolución del importe del citado "envoltorio regalo".

Sólo devolveremos el importe que pagó por el envoltorio regalo cuando:

- 1) El artículo esté defectuoso.
- 2) Se haya producido un error en el envío.
- 3) El artículo no se corresponda con la foto de la web.
- 4) El pedido le haya llegado fuera de los plazos previstos en nuestras Condiciones Generales de Compra.
- 5) El bulto se haya dañado durante el transporte.

Tampoco aceptaremos cambios ni devoluciones, ni en nuestro almacén ni en nuestras tiendas, de productos de bonetería (calcetines y medias).

1. CAMBIOS

Si quiere realizar un cambio, sólo podrá hacerlo en alguna de nuestras tiendas ya que a través de nuestra página web, para efectuar un cambio, tendrá que devolver el producto y volver a realizar una compra.

Para realizar un cambio en alguna de nuestras tiendas es necesario que la tienda disponga del artículo que desea. Si es del mismo precio que pagó en la web, no tendrá que pagar ningún importe adicional. Si el precio del producto que se lleva es superior al que deja, sólo le cobraremos la diferencia y si el precio del que se lleva es inferior a lo que pagó, le devolveremos la diferencia sobre la tarjeta bancaria con la que hizo la compra a través de la web a no ser que escoja otro medio de pago diferente.

Si realizó el pago de su pedido a través de su cuenta de cliente de PayPal y realiza el cambio en alguna de nuestras tiendas físicas, deberá aportar cualquier tarjeta bancaria de la que sea titular para que, en su caso, le podamos ingresar o cobrar la diferencia de importes.

Para cualquier cambio en alguna de nuestras tiendas, el producto no debe haber sido usado y debe ser devuelto en perfectas condiciones e incluyendo etiquetas e instrucciones y garantías (si las hubiere).

Aparte de ello, deberá rellenar el albarán de devolución (reverso del albarán de entrega) que se le remitió junto con su pedido.

Si necesita un duplicado del albarán de devolución para adjuntarlo al pedido puede o bien ponerse en contacto con nuestro Servicio de atención al cliente a través de nuestro formulario de contacto o bien a través del correo electrónico infoclientes@merkal.com para que se lo remitan o bien puede descargarlo en el siguiente enlace: http://www.merkal.com/skin/frontend/default/merkal/crea/images/albaran_devolucion.pdf

Recuerde que no aceptaremos cambios de productos de bonetería (calcetines y medias).

2. DEVOLUCIONES

Para devolver un artículo puede elegir entre 4 opciones:

Tiendas Merkal Calzados
Tiendas Fosco
Oficinas de Correos
Comercios adscritos a la red de entrega Punto Pack

Devolución en tienda fácil y GRATUITA

La manera más fácil de devolver un artículo es hacerlo en alguna de nuestras tiendas.

El producto no debe haber sido usado y debe ser devuelto en perfectas condiciones e incluyendo etiquetas e instrucciones y garantías (si las hubiere).

Aparte de ello, deberá rellenar el albarán de devolución (reverso del albarán de entrega) que se le remitió junto con su pedido.

Si necesita un duplicado del albarán de devolución para adjuntarlo al pedido puede o bien ponerse en contacto con nuestro Servicio de atención al cliente a través de nuestro formulario de contacto o bien a través del correo electrónico infoclientes@merkal.com para que se lo remitan o bien puede descargarlo en el siguiente enlace: http://www.merkal.com/skin/frontend/default/merkal/crea/images/albaran_devolucion.pdf

Si, revisado el artículo por nuestras empleadas, consideramos que se han cumplido los requisitos exigidos para la devolución del artículo, procederemos a devolverle el importe íntegro de la compra (excepto el importe del envoltorio regalo, en su caso) en un plazo máximo de 30 días desde la fecha en que realice la devolución y en la misma tarjeta con la que realizó la compra on line a no ser que escoja otro medio de pago diferente.

Si realizó el pago de su pedido a través de su cuenta de cliente de PayPal y realiza la devolución en alguna de nuestras tiendas físicas, deberá aportar cualquier tarjeta bancaria de la que sea titular para que le podamos ingresar el importe de la devolución a no ser que escoja otro medio de pago diferente.

Sólo devolveremos el importe que pagó por el envoltorio regalo cuando:

- 1) El artículo esté defectuoso.
- 2) Se haya producido un error en el envío.
- 3) El artículo no se corresponda con la foto de la web.
- 4) El pedido le haya llegado fuera de los plazos previstos en nuestras Condiciones Generales de Compra.
- 5) El bulto se haya dañado durante el transporte.

Devolución a través de Correos y Punto Pack

Si no le es posible acercarse a ninguna de nuestras tiendas, puede hacer la devolución en la oficina de CORREOS más cercana o en cualquier establecimiento adherido a PUNTO PACK

La dirección de envío para cualquier devolución por CORREOS o PUNTO PACK es la siguiente:
MERKAL CALZADOS
Dpto. Expediciones
POLIGONO INDUSTRIAL CENTROVÍA
C/ Los Ángeles nº 1
50198 LA MUELA (Zaragoza)

Le recordamos que los gastos de envío de los productos que desee devolver correrán a su cargo y que Merkal Calzados no aceptará en ningún caso devoluciones enviadas a portes debidos.

Sólo le devolveremos el importe de los gastos de devolución cuando:

- 1) El artículo esté defectuoso.
- 2) Se haya producido un error en el envío.
- 3) El artículo no se corresponda con la foto de la web.
- 4) El pedido le haya llegado fuera de los plazos previstos en nuestras Condiciones Generales de Compra.
- 5) El bulto se haya dañado durante el transporte.

En estos casos y tras comprobar que se da alguno de estos motivos, le reembolsaremos el valor íntegro del importe pagado, incluyendo gastos de envío y de devolución y, en su caso, el importe que haya abonado por el envoltorio regalo, en la misma tarjeta con la que realizó la compra on line a no ser que escoja otro medio de pago diferente.

Si opta por realizar la devolución directamente a nuestro almacén a través de Correos deberá remitir el paquete abonando el importe de la devolución según tarifas oficiales de Correos que puede calcular accediendo a los siguientes links:

Simulador: http://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-calculador_tarifas/sidioma=es_ES

Para carta nacional certificada: http://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-calculador_tarifas/sidioma=es_ES

Para paquete Azul: http://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-calculador_tarifas/sidioma=es_ES

Si prefiere realizar la devolución a través de la red de comercios de PUNTO PACK, puede dirigirse al Punto Pack que elija y realizar la citada devolución. El importe de la misma es de dos euros.

Para que procedamos a la devolución deben cumplirse las siguientes condiciones: (i) El producto debe ser devuelto sin usar y en perfectas condiciones incluyendo etiquetas e instrucciones y garantías y (ii) Deberá rellenar el albarán de devolución (reverso del albarán de entrega).

Si necesita un duplicado del albarán de devolución para adjuntarlo al pedido puede o bien ponerse en contacto con nuestro Servicio de atención al cliente a través de nuestro formulario de contacto o bien a través del correo electrónico infoclientes@merkal.com para que se lo remitan o bien puede descargarlo en el siguiente enlace: http://www.merkal.com/skin/frontend/default/merkal/crea/images/albaran_devolucion.pdf

Tras examinar el artículo en nuestro almacén, el servicio de atención al cliente le comunicará si tiene derecho a la devolución de las cantidades abonadas y si es así procederemos a devolverle el importe íntegro de la compra (excepto gastos de devolución y el importe del envoltorio regalo, en su caso) dentro de un plazo de 30 días desde que el producto llegue a nuestro almacén y en la misma tarjeta bancaria con la que efectuó la compra inicial a no ser que escoja otro medido de pago diferente.

Si realizó el pago de su pedido a través de su cuenta PayPal y realiza la devolución en nuestro almacén, le ingresaremos el importe de la misma en su cuenta PayPal.

Si no se cumplen las condiciones fijadas para la devolución y no la aceptamos, nuestro servicio de atención al cliente se pondrá en contacto con usted de todos modos, para comunicarle los motivos de la no aceptación y para que no diga dónde podemos volver a enviarle el pedido. En este caso, los gastos de envío correrán de su cuenta.

En todo caso, guarde el comprobante de devolución para poder ver el seguimiento en nuestro sitio www.merkal.com o en la página de Correos www.correos.es o en www.puntopack.es

En ningún caso se aceptarán devoluciones a nuestro almacén de productos adquiridos en alguna de nuestras tiendas.

Tampoco aceptaremos cambios ni devoluciones, ni en nuestro almacén ni en nuestras tiendas, de productos de bonetería (calcetines y medias).

Si tiene alguna duda al respecto, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro formulario de contacto o llamando a nuestro Servicio de Atención al cliente en el teléfono 900 50 66 70 y dentro del horario de 10h a 18h, de lunes a viernes.

12. RESPONSABILIDAD Y GARANTIAS EN NUESTROS PRODUCTOS

La garantía legal de todos nuestros productos es la que viene definida en la ley, y sus términos serán siempre respetados por MERKAL CALZADOS.

La citada garantía está regulada por el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el que se establece que el plazo mínimo de garantía de cualquier artículo nuevo será de 2 años, si bien, transcurridos los seis primeros meses, es el cliente el que deberá probar que el problema que presenta el artículo es un defecto de origen y no un desgaste producido por el uso habitual y correcto del producto.

Ahora bien, en el supuesto de que el objeto en garantía efectivamente no reúna las condiciones óptimas para ser utilizado, MERKAL CALZADOS asumirá la responsabilidad correspondiente frente al cliente de manera que procederemos a la devolución de los importes abonados por ese producto así como a reintegrar los gastos que el cliente haya tenido que abonar para adquirir el producto.

Por lo tanto, si el artículo tiene una tara o defecto o ha habido algún error en el envío, el cliente puede hacer la devolución del mismo en cualquiera de nuestras tiendas o bien remitirlo a nuestro almacén.

Una vez comprobado el defecto, le reembolsaremos el valor íntegro del importe pagado, incluyendo gastos de envío y de devolución y, en su caso, el importe que haya abonado por el envoltorio regalo.

Sólo le devolveremos el importe de los gastos de devolución cuando:

- 1) El artículo esté defectuoso.
- 2) Se haya producido un error en el envío.
- 3) El artículo no se corresponda con la foto de la web.
- 4) El pedido le haya llegado fuera de los plazos previstos en nuestras Condiciones Generales de Compra.
- 5) El bulto se haya dañado durante el transporte.

13. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES

MERKAL se reserva el derecho a revisar y modificar las presentes Condiciones en cualquier momento.

Ahora bien, el precio y resto de condiciones de los artículos que usted nos haya solicitado no serán modificadas durante el lapso de tiempo que medie entre su oferta y la aceptación de la misma emitida a través de la confirmación de envío salvo que por ley o decisión de organismos gubernamentales debamos hacer cambios con carácter retroactivo en dichas políticas, Condiciones o Declaración de Privacidad, en cuyo caso, los posibles cambios afectarán también a los pedidos que hubiera hecho previamente.

14. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El uso de nuestra página web y los contratos de compra de productos a través dicha página web se regirán por la legislación española.

La resolución de cualquier tipo de controversia, litigio o discrepancia que pudiera suscitarse entre el usuario y MERKAL CALZADOS, S.L. por el uso de este sitio web, se someterá a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes de conformidad con la legislación vigente.

Asimismo, como entidad adherida a CONFIANZA ON LINE y en los términos de su Código Ético, en caso de controversias relativas a la contratación y publicidad on line, protección de datos, protección de menores y accesibilidad, el usuario podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias CONFIANZA ON LINE (www.confianzaonline.es).

Igualmente puede consultar el Código Ético de CONFIANZA ON LINE al que MERKAL CALZADOS está adherido y obtener ejemplares del mismo accediendo al siguiente enlace:

https://www.confianzaonline.es/documentos-confianzaonline/Codigo_CONFIANZA_ONLINE_2013.pdf

15. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos nos envíe tales comentarios y sugerencias a través de nuestro formulario de contacto o bien remitiendo correo electrónico a la dirección infoclientes@merkal.com o llamando a nuestro Servicio de Atención al cliente en

el teléfono 900 50 66 70 y dentro del horario de 10h a 18h, de lunes a viernes o a través del fax 93 176 00 61.