

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DEVOLUCIÓN

Julio de 2024

## Contenido

1. GENERAL.....	3
2. IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR/A.....	4
3. CÓMO COMPRAR .....	4
3.1 Formas de pago admitidas .....	6
4. ÁMBITO GEOGRÁFICO.....	6
5. DISPONIBILIDAD DE ARTÍCULOS .....	6
6. RECOGIDA EN TIENDA Y PLAZOS.....	7
7. PRECIOS, IMPUESTOS Y GASTOS.....	8
8. CÓDIGOS DE DESCUENTO .....	8
9. GARANTÍA.....	8
10. DERECHO DE DESISTIMIENTO, PRODUCTOS DEFECTUOSOS Y CAMBIOS.....	9
10.1 Derecho de desistimiento.....	9
10.2 Productos defectuosos.....	10
11. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	11
12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS .....	11
13. RESPONSABILIDAD.....	12
14. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.....	12
15. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA .....	13
16. LEGISLACIÓN APLICABLE.....	13
17. FUERO Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS .....	13

# 1. GENERAL

Las presentes Condiciones Generales de Venta (en adelante, las “condiciones generales”) establecen los términos y condiciones que, con carácter general, regulan la venta de productos que establecimientos locales (en adelante, los/las “vendedores/as”) formalizan con sus clientes/as (en adelante, la/las persona/s usuaria/s”) a través de la plataforma web de compra online GO!!ETXEMARKET, accesible a través del nombre de dominio [www.goetxemarket.eus](http://www.goetxemarket.eus) (en adelante, la “plataforma”).

La plataforma, cuya titularidad corresponde a CBT Comunicación Multimedia S.L., (en adelante, “CBT”) comprende una herramienta tecnológica (Marketplace) para la realización de ventas online que el Ayuntamiento de Etxebarri pone a disposición de los/las vendedores/as y que permite a estos/as disponer de un espacio individual o tienda online alojado en la plataforma y accesible para las personas usuarias (en adelante, la/s “tienda/s online”), a través del cual ofrecer y vender sus respectivos productos.

En consecuencia, al acceder a la plataforma y realizar una compra en una tienda online, la persona usuaria no está contratando directamente con el Ayuntamiento de Etxebarri, sino con el/la vendedor/a titular de la tienda online. La actuación del Ayuntamiento se limita, en todo caso, a la labor de intermediación entre el/la vendedor/a y la persona usuaria, facilitando las correspondientes transacciones a través de la plataforma.

En este contexto, las condiciones generales han sido redactadas para facilitar a las personas usuarias, de forma permanente, fácil y gratuita, una información clara, comprensible, inequívoca y veraz sobre las condiciones que regulan la venta de productos a través de cada tienda online por parte del/de la vendedor/a correspondiente.

Las condiciones generales permanecerán a disposición de las personas usuarias, que podrán consultarlas e imprimirlas desde la propia plataforma cuando lo deseen.

Para realizar compras en cada tienda online, es necesario que la persona usuaria lea y acepte expresamente, mediante el sistema habilitado al efecto, las condiciones generales, de tal forma que no se podrá finalizar el proceso de compra ni realizar pedidos sin su previa aceptación.

Sin perjuicio de lo antedicho, determinados productos puestos a disposición de las personas usuarias por parte de los/las vendedores/as a través de las tiendas online podrán encontrarse sujetos a determinadas condiciones particulares que, en su caso, complementarán las condiciones generales. Antes de formalizar una compra en las tiendas

online, la persona usuaria deberá leer atentamente las condiciones particulares disponibles en la tienda online en cuestión. En todo caso, el Ayuntamiento de Etxebarri no asume responsabilidad alguna respecto de las condiciones particulares que pueda determinar cada vendedor/a, al igual que no lo es respecto de las condiciones generales.

Asimismo, quedan excluidas del ámbito de aplicación de las condiciones generales las compras que las personas usuarias realicen en los sitios web o sistemas propios de los/las vendedores/as ajenos a la plataforma que, en su caso, resulten accesibles mediante redirección desde las tiendas online. Dichas compras se registrarán por las condiciones fijadas por el/la vendedor/a en cuestión.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR/A

Se informa a las personas usuarias de que el/la responsable de las ofertas de venta realizadas en cada tienda online es el/la vendedor/a que aparece debidamente identificado/a en ésta.

## 3. CÓMO COMPRAR

Las personas usuarias tendrán la posibilidad de registrarse durante el proceso de realización de su primer pedido (checkout), mediante la cumplimentación del correspondiente formulario con sus datos personales. Dicho registro le permitirá a la persona usuaria (i) acceder al área privada a través del Apartado “área de usuario”; (ii) modificar sus datos con posterioridad para mantenerlos actualizados; (iii) gestionar sus compras; y (iv) disfrutar de promociones y ofertas especiales, cuando las haya.

Antes de finalizar su registro, la persona usuaria deberá aceptar obligatoriamente las condiciones generales de tal forma que, en caso contrario, el proceso no se habrá completado y, por tanto, no podrá adquirir la condición de persona usuaria registrada. Una vez finalizado el registro podrá acceder al área privada (disponible en el Apartado “área de usuario”) tantas veces como desee, debiendo introducir el nombre de usuario/a y contraseña personales.

Para las personas usuarias que no quieran registrarse, existe la opción de realizar la compra como invitado/a sin tener que registrarse. Solo tendrá que facilitar sus datos a la hora de

formalizar la compra. En este caso, será igualmente obligatoria la aceptación de las condiciones generales en el momento de realización de la compra.

En todo caso, el proceso de compra es muy sencillo, ya que la persona usuaria únicamente ha de seleccionar el/los producto/s que desee comprar en cada tienda online, número de artículos y añadirlos al carrito de la compra. Al seleccionar cada producto, se visualiza la información detallada sobre el mismo:

- Nombre del producto
- Identidad del vendedor/a
- Características del producto
- Colores/modelos, disponibles (cuando aplique)
- Prestaciones técnicas, si tuviera
- Medidas/tamaños, si procede
- Precio, en el que se incluye el IVA

Para finalizar la compra, la persona usuaria deberá ir al carrito de la compra, donde se detallarán para su revisión los artículos seleccionados. Una vez revisado el pedido, deberá realizarse el pago de la compra en la forma establecida en el Apartado siguiente. Si la persona usuaria dispone de un código de promoción o un vale online para beneficiarse de las condiciones y descuentos que resulten de aplicación indicados en el mismo, deberá incluirlo en este momento.

Una vez validado el pago, se establece un contrato de compraventa entre la persona usuaria y el/la vendedor/a en cuestión, con sujeción a las condiciones generales y, en su caso, a las condiciones particulares. Los únicos idiomas en que se podrán formalizar las compras serán castellano y euskera, si bien, independientemente del idioma, el ámbito geográfico en el que los/las vendedores/as ofertan sus productos será exclusivamente el que se describe en el Apartado 4 de las condiciones generales. Una vez finalizado el proceso de compra, se confirmará la misma mediante un correo electrónico de “confirmación de pedido” enviado a la persona usuaria que contendrá, como mínimo, el número de pedido, número de artículos, descripción de cada uno de ellos con sus características y precio.

La falta de recepción de este mensaje puede deberse a algún problema transitorio de comunicaciones en la red o a algún error de escritura en la dirección de correo electrónico comunicada. En ambos casos, es aconsejable que informe de la situación a través de la dirección de correo electrónico [info@goetxemarket.eus](mailto:info@goetxemarket.eus).

Para cualquier otra duda, la persona usuaria podrá enviar un correo electrónico a [info@goetxemarket.eus](mailto:info@goetxemarket.eus).

### 3.1 Formas de pago admitidas

El pago de las compras realizadas a través de la plataforma podrá verificarse mediante tarjeta de crédito o débito (Visa, MasterCard y American Express). Cualquier gasto originado por el medio de pago seleccionado será de cuenta exclusiva de la persona usuaria.

Todos los pagos realizados mediante tarjeta de crédito o débito se realizan a través de una pasarela de pago segura, que encripta los datos de las tarjetas.

Al realizar el pago a través de dicha pasarela de pago, el sistema bancario solicitará autorización de la operación mediante un código personal u otros sistemas de autenticación. La operación sólo se efectuará si se confirma dicha autenticación. En caso contrario, la transacción será rechazada.

De conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable, cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de tarjeta de pago, la persona usuaria titular de la misma podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del/de la vendedor/a y de la persona titular de la tarjeta se efectuarán a la mayor brevedad.

Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por la persona usuaria titular de la tarjeta y la exigencia de la devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución, aquella quedará obligada frente al/a la vendedor/a al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

## 4. ÁMBITO GEOGRÁFICO

El ámbito geográfico de venta actual, sujeto a posibles modificaciones y/o ampliaciones en un futuro, es el territorio peninsular de España y las Islas Baleares, excluyendo las Islas Canarias y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, quedando, sin embargo, restringido a la recogida de los pedidos en los establecimientos físicos de Etxebarri.

## 5. DISPONIBILIDAD DE ARTÍCULOS

Los artículos que se ofrecen en las tiendas online están sujetos a límites de existencias. En caso de que el/la vendedor/a no pueda suministrar el producto adquirido por la persona

usuaria por no encontrarse disponible o por falta de stock, la persona usuaria será informada de esa falta de disponibilidad antes de finalizar la compra, en la propia ficha del producto. Es, por lo tanto, responsabilidad del vendedor/a mantener actualizado el stock de los productos que mantenga a la venta en la tienda online.

En caso de producirse una rotura de stock tras la recepción del pedido, se notificará a la persona usuaria la incidencia y se procederá a la devolución del importe a la mayor brevedad posible.

## 6. RECOGIDA EN TIENDA Y PLAZOS

Los productos que compran las personas usuarias a través de GO!!ETXEMARKET únicamente se podrán recoger en tienda. Cada pedido debe ir acompañado de su correspondiente ticket de venta.

**NOTA:** Los establecimientos adheridos cuentan con la opción de realizar el envío de los pedidos por su propia cuenta y responsabilidad sirviéndose para ello de sus propios medios de transporte, formalizando así una relación directa entre la persona vendedora y el/la cliente/a, y desligando, bajo cualquier circunstancia, a GO!!ETXEMARKET de cualquier responsabilidad.

El pedido deberá estar preparado para su recogida por parte de la persona compradora en un **plazo máximo de 24 horas** desde la recepción de la solicitud del pedido. La persona compradora deberá recoger su pedido en un **plazo máximo de 7 días hábiles**, a excepción de los artículos de frescos y/o perecederos que será de 24 horas máximo debido al carácter perecedero de los productos.

La responsabilidad sobre los artículos se derivará a la persona usuaria en el momento en que se produzca la entrega del pedido.

Cuando la persona usuaria reciba el artículo que ha comprado en una tienda online, deberá comprobar que se corresponde con el que adquirió, que se encuentra en perfectas condiciones y que no hubiera sufrido daños o desperfectos.

Si el producto recibido no se corresponde con el que solicitó la persona usuaria, deberá informar de ello a través de los medios señalados en el apartado 10.2 de las condiciones generales. El producto recibido por error será retirado y se le enviará el que efectivamente hubiera solicitado, todo ello sin coste alguno para la persona usuaria.

## 7. PRECIOS, IMPUESTOS Y GASTOS

Los precios disponibles en las tiendas online se muestran únicamente en euros. El importe final a abonar por la persona usuaria aparecerá reflejado en la ficha de cada producto e incluirá siempre el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) al tipo vigente en cada momento, y los demás impuestos que pudieran corresponder.

Los/Las vendedores/as se reservan el derecho a modificar en cualquier momento y sin previo aviso los productos ofertados en la tienda online, así como los precios de venta y demás condiciones o promociones. En todo caso, serán de aplicación los términos vigentes en el momento de la compra.

## 8. CÓDIGOS DE DESCUENTO

Los códigos promocionales se podrán utilizar según los términos y condiciones que se publiquen para cada promoción. Los códigos promocionales solo se podrán utilizar en las tiendas online.

## 9. GARANTÍA

Los productos ofertados a través de la tienda online están sujetos a las garantías legalmente establecidas. En consecuencia, cada vendedor/a responderá por las faltas de conformidad en los siguientes términos:

El/La vendedor/a responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de **dos años** a contar desde la entrega.

Quedan excluidos de la antedicha garantía los productos consumibles o perecederos, así como las deficiencias ocasionadas por un uso o manipulación indebida.

En este sentido y, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable en materia de personas consumidoras y usuarias, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que se cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

- se ajusten a la descripción que el/la vendedor/a realiza y posean las cualidades del producto que se presenta a través de la tienda online.

- sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- sean aptos para cualquier uso especial requerido por la persona usuaria cuando lo haya puesto en conocimiento del/de la vendedor/a en el momento de celebración del contrato, siempre que este/esta hubiera admitido que el producto es apto para dicho uso.
- presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que la persona usuaria pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos que el/la vendedor/a hubiera hecho.

De acuerdo con todo ello, si algún producto no fuera conforme con lo ofertado y con las condiciones generales, la persona usuaria podrá comunicarlo en la forma indicada en el apartado 10 de las condiciones generales.

## 10. DERECHO DE DESISTIMIENTO, PRODUCTOS DEFECTUOSOS Y CAMBIOS

### 10.1 Derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad de toda persona consumidora y usuaria de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. En definitiva, es la posibilidad de devolver el pedido sin necesidad de justificación.

La persona usuaria dispondrá de un plazo de **14 días naturales desde la recepción del pedido** para devolver el producto que ha comprado.

De acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable en materia de Consumidores y Compradores, no será de aplicación el derecho de desistimiento en los siguientes supuestos:

- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones de la persona consumidora y usuaria o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

- El 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.
- El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por la persona consumidora después de la entrega.

Para ejercer el derecho de desistimiento y devolver un artículo, la persona usuaria deberá ponerse en contacto con el comercio indicando su deseo de devolver el producto. En todo caso, la devolución se efectuará cuando la persona compradora se presente en el establecimiento con el producto que desea devolver y el comercio acepte la devolución.

Una vez devuelto el producto, el establecimiento lo examinará y en caso de no presentar ningún defecto causado por la persona compradora, cambiará el estado del pedido dentro de su área privada, que automáticamente notificará a la empresa gestora de GO!! ETXEMARKET la aceptación de la devolución y el reintegro del importe abonado a la persona compradora.

## 10.2 Productos defectuosos

Si (i) el producto devuelto presentase cualquier daño o deterioro imputable a la persona compradora como consecuencia de cualquier manipulación de éste distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento; o si (ii) el producto se devolviese incompleto, corresponderá a la persona compradora soportar la disminución del valor del producto que, según el caso, podría llegar a imposibilitar la devolución del importe abonado. En tales casos, dicha situación será comunicada a la persona compradora mediante correo electrónico, poniendo a su disposición para su retirada o remisión a portes debidos, a elección de la persona compradora, en el **plazo máximo de 15 días hábiles**.

En todo caso, el establecimiento no asumirá ningún tipo de responsabilidad por la custodia o depósito del artículo durante el tiempo en que estuviera en sus instalaciones.

En el caso de los productos defectuosos, si el producto no fuera conforme con el contrato o presentase taras o defectos, la persona compradora podrá optar por exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de ambas opciones resultase objetivamente imposible o desproporcionada. Tanto la reparación como la sustitución del producto serán

gratuitas para la persona compradora, incluidos los gastos de envío, así como, en su caso, los costes relacionados con la mano de obra y materiales necesarios a tal fin.

Si algún producto no fuera conforme con el contrato y/o presentase cualesquiera taras o defectos, la persona compradora podrá comunicarlo a la mayor brevedad al establecimiento correspondiente.

Como contestación a dicha comunicación, se enviará un correo electrónico a la persona compradora para resolver la incidencia, invitándole a realizar la devolución del artículo en la forma establecida en las presentes Condiciones Generales de Venta.

Una vez recibida la devolución por el establecimiento, se examinará detenidamente el artículo devuelto y se comunicará a la persona compradora por correo electrónico, en un **plazo máximo de 10 días hábiles**, si procede o no la reparación o sustitución de éste (según se hubiera solicitado) que, en caso afirmativo, deberá materializarse en el plazo más breve posible.

En los casos en los que la reparación o sustitución no resultasen posibles la persona compradora tendrá derecho, a su elección, a la resolución del contrato o a la rebaja del precio.

## 11. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las personas usuarias podrán enviar sus sugerencias, quejas y reclamaciones enviando un correo electrónico a [info@goetxemarket.eus](mailto:info@goetxemarket.eus).

## 12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS

La formalización de una compra en una tienda online implicará el tratamiento de sus datos personales por parte del/de la vendedor/a en cuestión, bajo exclusiva responsabilidad de éste/esta, con el fin de gestionar la compra materializada y la entrega de los productos adquiridos, y con sujeción a su propia política de privacidad.

A estos efectos, al formalizar una compra en los términos antedichos, la persona usuaria consiente que CBT Comunicación Multimedia S.L., actuando en calidad de encargado del tratamiento y bajo la responsabilidad del Ayuntamiento de Etxebarri, ceda sus datos personales al/a la vendedor/a en cuestión, entendiéndose limitada dicha cesión a los datos estrictamente necesarios para materializar la transacción y permitir la entrega de los productos adquiridos, y como parte de la labor de intermediación desarrollada por CBT Comunicación Multimedia S.L a través de la plataforma.

## 13. RESPONSABILIDAD

Cualquier responsabilidad sobre los productos y la información disponible en las tiendas online, el precio, las condiciones de venta, la gestión del proceso de venta, la entrega, la emisión de facturas u otros requisitos fiscales, así como las garantías o reembolsos, corresponderán en todo caso al/a la vendedor/a.

Atendida su labor de mera intermediación, el Ayuntamiento de Etxebarri se limita a facilitar un espacio dónde los/las vendedores/as y las personas usuarias pueden negociar y efectuar sus transacciones. El Ayuntamiento de Etxebarri no forma parte del contrato que ambas partes formalicen, no asume responsabilidad alguna en relación con el mismo, ni actúa como representante del/de la vendedor/a.

## 14. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

La plataforma Marketplace GO!!ETXEMARKET y sus contenidos, ya sea su programación, bases de datos, textos, imágenes, sonidos, animaciones o audiovisuales, así como su estructura, organización, disposición y diseño, son propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Etxebarri o de terceros, y están protegidos por la legislación y tratados internacionales sobre propiedad intelectual y, en su caso, industrial.

Lo anterior no incluirá los datos y cualesquiera contenidos introducidos o facilitados por los establecimientos, cuya responsabilidad y derechos corresponderán exclusivamente a éstos.

Queda prohibido cualquier uso o explotación de los elementos indicados al comienzo de este apartado de forma contraria a la ley, incluyendo la reproducción, transformación, distribución o comunicación de pública, sin autorización expresa y por escrito de sus respectivos titulares,

a excepción de aquellos usos que se deriven o sean necesarios para hacer uso de los servicios de plataforma Marketplace con arreglo a estas condiciones.

Cualquier infracción de lo anterior dará lugar al ejercicio de las acciones civiles o penales que correspondan, y a la reclamación por los daños y perjuicios causados.

## 15. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

Pueden producirse modificaciones legislativas que obliguen a modificar las condiciones generales. En cualquier caso, las eventuales modificaciones no tendrán efectos retroactivos sobre los productos previamente contratados.

Se recomienda a la persona usuaria leer las condiciones generales vigentes cada vez que acceda a la plataforma y, en todo caso, siempre que desee hacer una compra en una tienda online, para que decida libremente si desea continuar utilizándolo e incluso realizar compras.

En todo caso, resultarán de aplicación las condiciones generales que estuvieran vigentes en el momento en que realiza la compra.

## 16. LEGISLACIÓN APLICABLE

La actividad desarrollada a través de los establecimientos online está sometida a la legislación europea y española vigente que resulte de aplicación en materia de comercio electrónico, protección de consumidores/as y usuarios/as, y protección de datos personales.

## 17. FUERO Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Cualquier controversia o conflicto que resulte entre las personas compradoras y las personas vendedoras se sustanciará ante los Juzgados y Tribunales competentes de acuerdo con lo que establezca la normativa española en materia procesal.

Asimismo, le informamos de la posibilidad que le asiste en Derecho de acudir a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea accesible a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.