

## 1. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales de Venta tienen por objeto regular la oferta y venta a distancia de Productos ALEX AND ANI, a través de la Web <http://www.alexandani.es/> (en adelante, “la Web”), a las personas físicas que actúen en calidad de consumidores (en adelante, “los Clientes”) en España.

La oferta y venta de Productos se realiza a través de la presente Web por CITYTIME BRANDS, S.L.U. (en adelante “CITY TIME”), domiciliada en Avenida Doctor Severo Ochoa, nº47, 1ºB, CP 28100 - Alcobendas (España), con NIF nºB-87080370 e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 17510, Folio 32, Sección 8ª, Hoja M-300.778.

En adelante, a los efectos de los presentes Términos y Condiciones, a CITY TIME también se la denominará ALEX AND ANI. Los productos que comercializa ALEX AND ANI a través de la presente Web, vendrán referidos como “el producto”, “los productos”, “producto ALEX AND ANI” o “productos ALEX AND ANI”.

Los productos ALEX AND ANI ofrecidos a través de La Web estarán disponibles para el territorio español comprendido en la Península Ibérica y Baleares, quedando excluidas las Islas Canarias y las ciudades de Ceuta y Melilla. También se servirán pedidos en una serie de países europeos.

Los Clientes pueden contactar con nosotros para cualquier duda, sugerencia o reclamación a través de alguno de los siguientes medios:

- escribiéndonos un mail a la siguiente dirección: [info@alexandani.es](mailto:info@alexandani.es)
- llamando al teléfono 91 309 98 00 en horario de atención al público de 8 a 16h de lunes a viernes. El precio de una llamada es el de una llamada local desde un teléfono fijo.

La relación precontractual, contractual y post-contractual celebrada a distancia entre ALEX AND ANI y los Clientes se rigen por las presentes Condiciones Generales de Venta así como por el 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, por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como por cualquier disposición contenida en la normativa que sea de obligado cumplimiento por parte de los empresarios en sus relaciones con los consumidores.

La realización de un pedido por parte del Cliente comporta la plena aceptación sin reservas de las presentes Condiciones Generales de Venta, las cuales deberán ser leídas y aceptadas cada vez que el Cliente realice un pedido y podrán ser imprimidas, almacenadas y reproducidas por los Clientes. Para descargar estos Términos y Condiciones haz clic [aquí](#).

Las presentes Condiciones Generales de Venta están redactadas en español, lengua en la que se formalizará el contrato entre ALEX AND ANI y los Clientes.

ALEX AND ANI podrá modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, el contenido de las Condiciones Generales de Venta. Ahora bien, las modificaciones de las Condiciones Generales de Venta, únicamente serán de aplicación a las ventas que se formalicen con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación de las Condiciones Generales de Venta.

Las presentes Condiciones Generales de Venta únicamente serán de aplicación a los consumidores, en atención a la definición de los mismos contenida en el 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 o en la norma que la sustituya.

## **2. PRODUCTOS**

Todos los Productos ofrecidos a través de la Web se muestran de forma detallada en la Web en cada una de las secciones habilitadas en la Web para cada una de las categorías, novedades o colecciones. Entrando en el apartado “la ficha del producto” de cada modelo de los Productos, Usted podrá ver las características del Producto.

ALEX AND ANI pone todos sus esfuerzos para que todos los Productos ofrecidos en la Web estén disponibles y únicamente se muestren los Productos respecto de los que se dispone de existencias. Ahora bien, es posible que alguno de nuestros Productos no esté disponible en el momento de realizar el pedido, circunstancia que se pondrá en conocimiento del adquirente al realizar el pedido, tal y como se describe en el apartado 5 “CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO” de las presentes Condiciones Generales de Venta.

El precio indicado de los Productos es el precio al que ALEX AND ANI oferta sus Productos a través de la Web. Dicho precio incluye todos los impuestos que le son de aplicación.

## **3. PROCEDIMIENTO DE COMPRA**

A través de la Web:

Para poder realizar una compra, el Cliente deberá acceder a la Web [www.alexandani.es](http://www.alexandani.es)

Una vez en la Web, el Cliente podrá seleccionar de entre todos los Productos disponibles en la Web aquel o aquellos Productos que desee adquirir. Para ello, deberá clicar sobre el botón “Añadir al carrito” e indicar el número de unidades que desea añadir. Por defecto, se añadirá una unidad de Producto.

Una vez haya añadido todos los Productos que desee adquirir, deberá acceder al “Carrito” donde se le mostrarán todos los Productos que el Cliente haya añadido a la Cesta. El Cliente podrá optar, si lo desea, por eliminar alguno o algunos de los Productos del Carrito. Para proceder con la compra de los Productos el Cliente deberá hacer clic en el botón “Iniciar pedido”, aceptar las Condiciones Generales de Venta, la Política de Privacidad y el Aviso legal, así como facilitar los datos que le sean requeridos en cada uno de los pasos que se le irán mostrando referentes al pedido, a la facturación, al envío y al pago.

La falta de suministro de cualquier dato obligatorio solicitado imposibilitará la tramitación del pedido realizado por el Cliente. Una vez haya facilitado todos los datos requeridos el Cliente visualizará una pantalla que contiene el resumen del pedido, incluidos los gastos de envío si los hubiera, con la petición de que confirme las presentes Condiciones Generales de Venta y la Política de Privacidad.

Una vez haya verificado que todo es correcto, deberá validar la casilla "Proceder al pago" mediante la cual el Cliente presta su consentimiento para que ALEX AND ANI proceda a realizar el cobro del importe indicado en el pedido siempre que los Productos seleccionados por el Cliente estén disponibles al realizar el pedido.

Una vez ALEX AND ANI tenga constancia del pago efectivo del importe del pedido, procederá a remitir un email de confirmación al Cliente. Asimismo, Usted podrá consultar y hacer un seguimiento del pedido realizado a través del tracking del número de pedido facilitado por SEUR.

Una vez realizado el pago, el Cliente sólo podrá cancelar el pedido mientras esté en estado pendiente. Si el pedido ya se ha procesado, el Cliente no podrá cancelar el pedido sin perjuicio de la facultad que éste dispone de ejercer el derecho de desistimiento.

#### **4. MEDIOS DE PAGO**

El Cliente podrá realizar el pago del importe total del pedido, incluidos los gastos de envío si los hubiese, mediante tarjeta de débito o crédito VISA, VISA ELECTRÓN, MASTER CARD, MAESTRO o AMERICAN EXPRESS emitidas por una entidad bancaria española, mediante PayPal.

El pago de su pedido se produce en tiempo real a través del TPV Virtual una vez se haya comprobado que los datos proporcionados son correctos.

ALEX AND ANI garantiza que tratará con total seguridad y confidencialidad los datos correspondientes al medio de pago utilizado. Los datos de la tarjeta utilizada para el pago se transmiten de forma encriptada SSL. Esta solución garantiza el secreto en la comunicación a través de un diálogo con claves de cifrado. Con el fin de detectar y evitar operaciones fraudulentas y perjuicios y molestias innecesarias a nuestros Clientes, ALEX AND ANI tiene adoptadas medidas y controles de prevención del fraude. Estos controles consisten en el análisis de las características de los pedidos y en su comparación con operaciones fraudulentas anteriores.

En ocasiones, con el fin de garantizar que no se trata de una operación fraudulenta ALEX AND ANI le puede exigir que complete cierta información o que facilite otros datos complementarios. La negativa a suministrar esta información impedirá a ALEX AND ANI realizar las comprobaciones necesarias acerca de la autenticidad del pedido. En estos casos, ALEX AND ANI tendrá derecho a anular el pedido por fraudulento.

A pesar de nuestros intentos por mejorar nuestros sistemas de detección de fraude, no podemos garantizar totalmente que no se califique como fraudulenta una operación que no lo es. En el caso de que el Cliente resulte afectado y se le deniegue una operación de forma incorrecta, indíquenoslo a través de los medios

de contacto previstos en estas Condiciones Generales de Venta de modo que podamos atender su pedido a la mayor brevedad.

Tenga en cuenta adicionalmente, que los proveedores o emisores de los medios de pago utilizados pueden tener adoptados otras medidas antifraude no controladas por ALEX AND ANI y que conlleven el rechazo de cierto tipo de operaciones. ALEX AND ANI no controla ni es responsable de los perjuicios que puedan ocasionar la aplicación de las políticas que tengan aprobadas los distintos proveedores o emisores de medios pago.

En caso de pago por PayPal, el importe de las compras se cargará en la cuenta PayPal inmediatamente. Si la compra se realiza mediante tarjeta bancaria, una vez haya sido confirmada la transacción por la entidad bancaria, procederemos a confirmarte el pedido mediante el envío de un email de confirmación del pedido. En caso de producirse un rechazo del banco, el pedido será anulado de forma automática y el Cliente será informado mediante el envío de un e-mail.

En caso de que se cargue fraudulenta o indebidamente a un Cliente el importe de una compra realizada utilizando el número de una tarjeta de pago del Cliente, éste podrá exigir la anulación inmediata del cargo mediante el envío de un e-mail, en cuyo caso, ALEX AND ANI, procederá al reembolso del importe indebida o fraudulentamente cargado a la mayor brevedad posible.

No obstante, en caso de que la compra se haya realizado efectivamente por el Cliente que exija la anulación del cargo, éste deberá resarcir a ALEX AND ANI de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de dicha anulación.

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Venta, los Clientes que formalicen su pedido a través de la Web, prestan su consentimiento a recibir la factura de forma electrónica en relación a los pedidos realizados por dicho Cliente. Las facturas referentes a los pedidos realizados por el Cliente se enviarán por correo electrónico. El Cliente podrá revocar el consentimiento a la emisión de la factura de forma electrónica y optar por recibir la factura en papel solicitándolo al departamento de Atención al cliente, llamando al 91 309 98 00 en horario de atención al público de 8 a 16h de lunes a viernes o enviando un e-mail a la siguiente dirección: [info@alexandani.es](mailto:info@alexandani.es). En el momento en que los Productos se entreguen a la compañía de transporte para su envío, para aquellos Clientes que hubiesen prestado su consentimiento al envío de la factura en formato electrónico, ALEX AND ANI emitirá online una factura en la que se indicará el importe del Producto, los costes de transporte por separado y el IVA. Para la emisión de la factura se toma la información proporcionada por el Cliente. No se podrán modificar los datos después de haber emitido la factura.

## **5. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO**

El pedido que el Cliente envía al clicar el botón “Proceder al pago” tiene valor de propuesta contractual e implica el total conocimiento y la aceptación integral de las presentes Condiciones Generales de Venta.

El contrato de compraventa entre ALEX AND ANI y el Cliente se considera celebrado una vez que ALEX AND ANI envíe la confirmación del pedido a la dirección de correo electrónico del Cliente, confirmación que tendrá lugar en un plazo máximo de 24 horas.

En dicho correo electrónico de confirmación de pedido vendrá indicado el número de pedido que el Cliente deberá utilizar en cualquier comunicación con ALEX AND ANI relacionadas con dicho pedido. El mensaje contendrá, además de la información obligatoria por ley, todos los datos que el Cliente ha introducido, quien se compromete a comprobar la veracidad de dichos datos y a comunicar cualquier eventual modificación a tiempo. Los posibles gravámenes que se deriven de errores en los datos no señalados a tiempo, correrán a cargo exclusivo del Cliente. En caso de que no se haga efectivo el pago del pedido mediante el sistema de pago indicado por el Cliente, la transacción se entenderá como no realizada y por consiguiente ALEX AND ANI no dará curso al Pedido correspondiente.

Es posible que alguno o algunos de los Productos contenidos en el pedido realizado por el Cliente no estén disponibles en el momento de tramitar el pedido. En tal caso, ALEX AND ANI comunicará al Cliente la falta de disponibilidad del Producto del que no se disponga de existencias. Si el pedido realizado por el Cliente únicamente contuviese el Producto que no se encuentra disponible, ALEX AND ANI cancelará el pedido.

## **6. ENVÍO Y ENTREGA**

Los gastos de envío serán gratuitos en todos los pedidos con destino a España, independientemente del precio de la compra. Para pedidos con destino a otros países de la Unión Europea, los gastos de envío serán gratis siempre que el precio de compra supere los 39€.

Procesaremos y enviaremos tu pedido en un plazo no mayor a 24 horas durante los días hábiles. Recibirás un número de seguimiento en su correo electrónico para verificar el estado de tu pedido. Si no es así, puedes contactarnos por Facebook, Instagram o enviando un correo electrónico a [info@alexandani.es](mailto:info@alexandani.es).

Nuestro envío estándar gratuito tarda de 3 a 7 días hábiles. Ten en cuenta que nuestros plazos previstos son estimados y pueden variar debido a factores fuera del control de ALEX AND ANI y de la empresa de transporte, sin que, en ningún caso, se supere el plazo de 30 días naturales desde la confirmación del pedido.

Impuestos y obligaciones: tu pedido puede estar sujeto a derechos e impuestos de importación, que se aplican una vez que el envío llega a tu país. Los clientes que realicen un pedido en nuestra tienda europea y con una dirección de entrega europea, no estarán sujetos a derechos de importación ya que enviaremos los productos desde nuestro almacén en Europa.

Rogamos a los Clientes que, en el momento de la entrega del pedido por parte del transportista, verifiquen:

- que el Producto o Productos no están dañados o alterados.
- que el número de artículos entregados se corresponde con el indicado en el documento de transporte.

En el caso de que en el momento de la entrega detectes que los Productos están dañados o alterados o que los Productos no se corresponden con el pedido realizado, rogamos procedas a expresar las observaciones y presentar todas las reclamaciones que estimes justificadas, pudiendo incluso rechazar el pedido.

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley de Consumidores, la entrega al Cliente o a un tercero por éste designado, distinto del transportista, conlleva la transmisión del riesgo y, en consecuencia, que el deterioro de los Productos, pérdida o robo que se pueda producir desde ese momento no sean responsabilidad de ALEX AND ANI.

En el supuesto de que ALEX AND ANI a través de la empresa de mensajería no hubiese realizado la entrega en el plazo indicado, el Cliente emplazará a ALEX AND ANI para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias. Si tampoco se hiciese entrega del pedido en dicho plazo adicional, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato. Lo anterior no será aplicable cuando ALEX AND ANI hubiese rechazado entregar los bienes o cuando el Cliente hubiese informado a ALEX AND ANI, antes de la celebración del contrato, de que es esencial la entrega en una fecha o antes de una fecha determinada.

La entrega se realizará a través de la empresa de mensajería. El horario de entrega a domicilio será de lunes a viernes (días laborables) de 9h a 19h. No se realizan entregas sábados, domingos ni aquellos días que sean festivos en el lugar de entrega del pedido.

En el momento de la entrega, el Cliente no deberá abonar ningún gasto a la compañía transportista puesto que el Cliente ya habrá abonado los gastos de envío del pedido (si los hubiese) en el momento de formalizar la compra.

ALEX AND ANI enviará un email de confirmación de envío al Cliente cuando su pedido vaya a salir del almacén, otro con un número de seguimiento (con link a la página Web de la empresa de mensajería) y por último el transportista se pondrá en contacto contigo para la entrega.

En el caso de que no hubiese sido posible realizar la entrega del pedido por parte de la compañía de mensajería el pedido estará a disposición del Cliente durante el plazo de quince días en la oficina indicada por el transportista. Si dentro de dicho plazo el Cliente no procede a retirar el pedido, ALEX AND ANI resolverá el Contrato por imposibilidad de cumplimiento, procediendo a reembolsar las cantidades abonadas por el Cliente si bien el Cliente deberá hacer frente a los gastos de devolución del pedido y a los gastos de consignación que, en su caso, la empresa transportista le repercutiese a ALEX AND ANI por el almacenamiento del pedido. Sin perjuicio de la cancelación del pedido, el Cliente podrá nuevamente proceder a realizar el mismo pedido si así lo desea.

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley de Consumidores, la entrega al Cliente o a un tercero por éste designado, distinto del transportista, conlleva la transmisión del riesgo y, en consecuencia, que el deterioro de los Productos, pérdida o robo que se pueda producir desde ese momento no sean responsabilidad de ALEX AND ANI.

## **7. PROMOCIONES**

Esporádicamente se podrán anunciar en la Web diferentes tipos de ventas promocionales tales como ventas con descuento o ventas con obsequio.

Tales ventas se someterán a las condiciones que se indiquen de forma expresa para cada concreta promoción así como a las presentes Condiciones Generales de

Venta en todo aquello en lo que no contradigan a las condiciones particulares de la promoción.

Ahora bien, para el caso de que la promoción anunciada consista en una venta con obsequio (p.ej.: por la compra de un determinado Producto se obsequia al Cliente con otro Producto), se debe tener presente que, para cualquier tipo de venta con obsequio que se realice, la devolución del Producto adquirido que dio derecho a obtener el obsequio comportará la obligación de devolver el obsequio entregado.

En el supuesto de que el consumidor no proceda a la devolución del obsequio, el valor del mismo que constase en la publicidad concreta de la promoción, se descontará del precio final a devolver.

Los obsequios o primas que se ofrezcan no podrán ser vendidos ni cedidos a terceros con la finalidad de obtener directa o indirectamente un lucro económico o en especie ni con el objetivo de promocionarse. El Cliente podrá renunciar a la obtención del obsequio pero no podrá obtener contraprestación alguna por la renuncia del obsequio.

## **8. DERECHO DE DESISTIMIENTO (DEVOLUCIONES)**

El Cliente tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 30 días naturales (en adelante “plazo de desistimiento”) sin indicar el motivo desde la fecha de la posesión material del Producto por el Cliente o por un tercero designado por el Cliente distinto del transportista. Ahora bien, el Cliente no podrá ejercer el derecho de desistimiento en aquellos supuestos previstos por el artículo 103 de la Ley de Consumidores, entre los que se encuentra, el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

Todas las devoluciones deberán hacerse a través de la tienda online, en ningún caso se aceptarán cambios o devoluciones en puntos de venta físicos de ALEX AND ANI.

En el supuesto de que el Cliente realice un pedido con dos o más Productos y éstos no sean entregados en la misma entrega, el plazo empezará a contar el día que el Cliente o un tercero designado por el Cliente distinto del transportista adquiera la posesión material del último de los Productos.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho de desistimiento de 30 días que le asiste contractualmente contado desde la Confirmación de Envío que recibirá para cada uno de los bienes que puedan entregarse por separado en el caso de Pedidos Mixtos.

Para ejercer el derecho de desistimiento, recomendamos que el Cliente, envíe un email a [info@alexandani.es](mailto:info@alexandani.es), dentro del plazo de desistimiento, comunicando su intención de desistir del contrato.

El Cliente también podrá ejercer el derecho de desistimiento cumplimentando el formulario de desistimiento y enviándolo a Avenida Doctor Severo Ochoa, nº 47, 1ºB, CP 28100 - Alcobendas (España).



Asimismo, el Cliente podrá indicar su voluntad de desistir del contrato mediante cualquier tipo de declaración inequívoca en la que el Cliente manifieste su voluntad de desistir, por ejemplo, mediante una carta enviada por correo postal a la siguiente dirección, ALEX AND ANI (CITY BRANDS S.L.U.) Avenida Doctor Severo Ochoa nº47, 28100 Alcobendas, Madrid, o por correo electrónico [info@alexandani.es](mailto:info@alexandani.es). Puede descargar el formulario de desistimiento [aquí](#).

### **Consecuencias del desistimiento**

En caso de desistimiento por tu parte, te devolveremos todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega hasta la dirección de envío inicial (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por tu parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informes de tu decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial, salvo que nos indiques lo contrario, detallando expresamente el medio de pago a través del cual deseas que realicemos la devolución. No incurrirás en ningún gasto como consecuencia del reembolso. No obstante lo anterior, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero. El Cliente es responsable de la disminución de valor de la mercancía que se derive de un uso distinto del Producto al necesario para establecer la naturaleza, las características o el funcionamiento de la mercancía.

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula anterior, te concedemos un plazo de 30 días contado desde la Confirmación de Envío para realizar devoluciones de los productos.

En caso de que devuelvas los productos dentro del plazo contractual del derecho de desistimiento, pero una vez transcurrido el plazo legal, se te reembolsará únicamente el precio pagado por tales productos, debiendo el Cliente hacerse cargo de los costes directos de devolución del producto.

### **9. DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS TRANSCURRIDO EL PLAZO DE DESESTIMIENTO**

Sin perjuicio del derecho de desistimiento legal fijado por la Ley de Consumidores, ALEX AND ANI ofrece al Cliente, como garantía comercial, la posibilidad de devolver el producto desde el día 15 hasta el día 30 de la entrega del producto. Para ello será necesario seguir el procedimiento descrito para el ejercicio del derecho de desistimiento. En el caso de devolución del producto entre los días 15 y 30 desde la entrega del producto, ALEX AND ANI reembolsará el importe del producto devuelto pero no el importe de los gastos de envío. Los gastos de devolución correrán a cargo del Cliente.

Serán de aplicación el resto de disposiciones contenidas en el apartado 8 referente al derecho de desistimiento que no contradigan lo dispuesto en este apartado.

### **10. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**



Si bien de acuerdo a lo que establece el 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, el vendedor, es decir, ALEX AND ANI, responde de las faltas de conformidad de los Productos con el contrato durante un periodo de 2 años desde la entrega del Producto en los términos establecidos en el citado Real Decreto Legislativo 1/2007.

El plazo de garantía del Producto comenzará a contar el día de la entrega del Producto que, salvo prueba en contrario, será el día que figure la factura o ticket de compra o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

Durante los primeros seis meses:

Si la falta de conformidad se manifiesta durante los 6 primeros meses desde la fecha de entrega, de acuerdo a lo previsto por la normativa, se presume que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega. Por lo tanto, corresponde a ALEX AND ANI demostrar lo contrario y que el defecto es consecuencia de un mal uso o de un mantenimiento defectuoso realizado por parte del Cliente. De esta forma, es ALEX AND ANI quien tiene que demostrar que entregó el Producto de acuerdo con las condiciones acordadas y que la falta de conformidad no existía en el momento de la entrega y que, por lo tanto, ALEX AND ANI no es responsable de la falta de conformidad.

Durante este periodo, ALEX AND ANI correrá con los gastos que se pudieran generar para probar que el Producto es conforme y que la falta de conformidad no existía en el momento de la entrega del Producto.

Con posterioridad a los seis meses y hasta los dos años:

Si el defecto aparece después de los 6 primeros meses y hasta finalizar los 2 años desde la fecha de entrega del Producto, el Cliente es quien tiene que probar que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega del Producto y que la misma no se debe a un mal uso o a un incorrecto mantenimiento.

En ocasiones, el Cliente tendrá que demostrar a ALEX AND ANI por medio de un peritaje del Producto el origen de la falta de conformidad. En este caso, será el Cliente quien deba hacer frente a los costes derivados de la obtención de aquellos informes, presupuestos o documentos que emitan peritos, técnicos, profesionales, Servicios de Asistencia Técnica, así como los gastos de envío del Producto a ALEX AND ANI. En el supuesto de que quede demostrado que la falta de conformidad del Producto ya existía en el momento de la entrega, ALEX AND ANI asumirá todos los gastos en los que haya incurrido el Cliente para demostrar la existencia de la falta de conformidad.

Alternativas ante la falta de conformidad:

Ante una falta de conformidad del Producto con el contrato, siempre que se encuentre dentro del plazo de garantía legal de los dos años, el Cliente podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del Producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. En relación a las faltas de conformidad que se presenten entre el segundo y tercer año, ALEX AND

ANI será quien decida si se puede llevar a cabo una reparación o si el reloj puede ser sustituido por otro idéntico o por un reloj de características similares.

Se considerará desproporcionada la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga a ALEX AND ANI 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.

Si el Cliente hubiese optado por la reparación del Producto, éste siguiese siendo no conforme con el contrato, el Cliente podrá exigir la sustitución del Producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Si el Cliente hubiese optado por la sustitución y el Producto siguiese adoleciendo de una falta de conformidad con el contrato, el Cliente podrá exigir la reparación del Producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en la Ley de Consumidores.

La resolución del contrato no será posible si la falta de conformidad es de escasa entidad.

Para poder hacer efectivos los derechos que la normativa confiere, será necesario presentar la factura de adquisición del Producto.

En todo lo no previsto en el presente apartado, será de aplicación los Capítulos I, II y III del Título IV del 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.

## **11. RECLAMACIONES**

Los Clientes pueden ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente para cualquier reclamación que pudiesen tener a través de los siguientes medios:

- llamando al teléfono 91 309 98 00 en horario de atención al público de 8 a 16h de lunes a viernes. El precio de una llamada es el de una llamada local desde un teléfono fijo);

- escribiéndonos un mail a la siguiente dirección: [info@alexandani.es](mailto:info@alexandani.es).

ALEX AND ANI procederá a dar respuesta en el menor plazo posible y, como máximo, en el plazo de un mes desde el envío del formulario por parte del Cliente.

En el supuesto de que los Clientes deseen presentar una hoja oficial de reclamación, pueden dirigirse al Servicio Competente en materia de Consumo de su lugar de residencia.

## **12. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE**

Las presentes Condiciones Generales de Venta, la relación entre el Cliente y ALEX AND ANI, así como cualquier contrato celebrado entre ALEX AND ANI con el Cliente se rigen por la legislación española.

Para la resolución de cualquier conflicto que pudiese surgir entre ALEX AND ANI y los Clientes que actúen en calidad de consumidores ambas partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales españoles en los términos de lo establecido en el artículo 52.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera serles de aplicación.

El Cliente que lo desee podrá presentar su reclamación directamente a través de la Plataforma de la Unión Europea de resolución de litigios en línea accesible a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/odr>