

# ROTO

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### 1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL TITULAR DEL SITIO WEB

La compra-venta de artículos a través de la página web ROTO es realizada bajo la denominación Scalpers por Scalpers Fashion S.L., sociedad española con domicilio en calle Isaac Newton, núm. 4, sexta planta. Pabellón de Italia, Sevilla (41092), inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Sevilla, Tomo 3746, Libro Sociedades, Folio 20, Sección 1ª, Hoja 53577 y NIF B-91304501.

### 2. CONDICIONES DE COMPRA

La formalización del pedido implica, en todo caso, la aceptación de las presentes condiciones de compra. Esta formalización se entiende una vez recibido el email de confirmación con los detalles de compra realizada por el usuario.

### 3. DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos, por lo que, si se producen incidencias en cuanto a su suministro o si no quedan productos en stock, el cliente será informado inmediatamente, y se procederá al reembolso del importe del producto o productos sin stock.

En este caso, ROTO reembolsará el importe correspondiente sin demoras indebidas por el mismo medio de pago con el que se abonó. Para el supuesto en que un producto no esté disponible, pero otros dentro de un mismo pedido si, el usuario será informado por teléfono o por email de la anulación parcial de este.

La anulación parcial del pedido debido a falta de disponibilidad no da derecho a la anulación de la totalidad del pedido. Si a raíz de esta anulación el cliente quiere devolver el producto entregado deberá tramitar la devolución de las ventas del restaurante, exclusivamente en el restaurante o por el contrario si es online, a través del panel de devoluciones de la web

# ROTO

## 4. PRECIOS

Los precios aplicables son los indicados en la página web en la fecha del pedido. Asimismo, los productos añadidos por el usuario en la cesta reflejarán siempre el precio más reciente mostrado en la página de detalles del producto.

Los precios que aparecen detallados en cada artículo incluyen el I.V.A (Impuesto sobre Valor Añadido), IGIC (Impuesto General Indirecto Canario), el IPSI (Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en Ceuta y Melilla), o los tributos exigibles de acuerdo con la normativa aplicable en el país desde el que se realice la compra, según corresponda.

Si se detecta un error en el precio de cualquier producto que el cliente haya solicitado antes de que sea enviado, aunque haya recibido email de confirmación de la compra, ROTO se reserva el derecho a proceder a la inmediata rectificación del mismo. Si el precio correcto es inferior al real se reembolsará la diferencia. Si el precio real es superior, se procederá a la cancelación del pedido y será comunicado por email o vía telefónica al cliente.

El importe de los gastos de envío se indica al cliente de manera desglosada en el momento en que realice el pedido.

## 5. MODALIDADES DE PAGO

El usuario se compromete a abonar la compra en el momento que realiza el pedido.

El comprobante de compra estará disponible y se podrá visualizar en la sección "Mi cuenta" en "Pedidos" del sitio web, así como en el email de confirmación que formaliza la compra.

El usuario deberá abonar el importe correspondiente a su pedido mediante cualquiera de los medios que se encuentren habilitados en el momento de la compra,

# ROTO

preferiblemente a través de tarjeta de crédito o de débito (Visa, Mastercard, American Express, Visa electrón y/u otras tarjetas análogas) y/o mediante sistemas de pago alternativos: Paypal, Apple Pay, Google Pay o Shopify Pay.

ROTO cuenta con las máximas medidas de seguridad comercialmente disponibles en el sector. Además, el proceso de pago funciona sobre un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (Secure Socket Layer).

Este servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 128 bits, que aseguran que solo sea inteligible para el ordenador del usuario y el del sitio web de esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza:

1. Que el usuario está comunicando sus datos al centro servidor de ROTO y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.
2. Que entre el usuario y el referido centro servidor los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.

Asimismo, el ROTO manifiesta que no tiene acceso a datos confidenciales relativos al medio de pago utilizado. Únicamente la Pasarela de pago Redsys "Sabadell", Paypal, Google Pay, Amazon Pay y Apple Pay tienen acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros y que son inaccesibles a otros terceros.

El usuario deberá notificar a ROTO correspondiente en función del país de compra, cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, mediante email o por vía telefónica, en el menor plazo de tiempo posible para que se puedan realizar las gestiones oportunas.

# ROTO

## 6. GASTOS DE ENVÍO

Los gastos de envío dependen del importe total de la compra y del punto de entrega, los cuales se calculan en el momento de la compra.

Los gastos de envío podrán ser asumidos por ROTO si dentro de una promoción se especifica esta ventaja. Estas promociones de gastos de envío suelen estar sujetas a la compra de un importe mínimo.

En España, los envíos a Canarias, Ceuta y Melilla estarán sujetos a gastos de aduana y/o importaciones adicionales al importe del pedido:

- En Canarias (aprox.) 18€ DUA + 7% IGIC .
- En Ceuta y Melilla (aprox.) 18€ DUA + 7% ropa / 10% calzado IPSI.

Tanto en los envíos nacionales a España como en los envíos internacionales, los clientes asumirán con los gastos de aduana y/o importaciones correspondientes, en el caso de que los hubiera.

ROTO no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el usuario en el formulario del pedido no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos.

# ROTO

## 7. FORMAS DE ENTREGA

### a. ESPAÑA/PENÍNSULA

#### **Envío estándar a domicilio**

Para las compras realizadas en España esta deberá estar comprendida en todo caso, dentro de la península y/o baleares.

- Gastos de envío gratuitos para compras de importe igual o superior a 90€ en pedidos con destino a península o Baleares
- Para pedidos de importe inferior aplican los gastos de envío estándar de 3,95 euros en península y Baleares. En el caso de Ceuta, Melilla y Canarias, la tarifa de envío estándar es siempre de 9,95 euros

El pedido será entregado en un plazo aproximado de 24/72 horas laborables desde la confirmación del pedido. Este plazo puede ser superior en períodos de rebajas, Black Friday o promociones puntuales sin que el usuario tenga derecho a reclamar indemnización o compensación por tal retraso.

Una vez realizado un pedido, el procedimiento a seguir por ROTO es el siguiente: Confirmación de validez del pedido, preparación de los pedidos y envío a través de compañía de paquetería urgente (SEUR).

El día que el pedido esté en camino, ROTO lo comunicará al usuario mediante el envío de un SMS o email confirmando la salida de nuestros almacenes, así como de que en un plazo de entre 24/72 horas laborables horas debería entregado en la dirección indicada en el momento de la realización de la compra.

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

# ROTO

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

En el caso de retrasos en la entrega de los pedidos imputables a ROTO, el usuario podrá anular su pedido de acuerdo con el procedimiento descrito en el apartado "procedimiento de devolución".

No se considerarán retrasos en la entrega aquellos supuestos en los que el pedido haya sido puesto a disposición del usuario por parte de la compañía de transporte dentro del plazo acordado, y no haya podido ser entregado por causa imputable al usuario. En el mismo SMS/email en el que se informa al usuario que el producto ha salido de los almacenes de ROTO, se proporciona el número de envío y el número de atención al cliente de la compañía de transportes responsable de la entrega, de forma que, en caso que surja cualquier incidencia en la entrega, el usuario pueda contactar para resolverla.

Si en el momento de la entrega el usuario se encuentra ausente, el transportista dejará un comprobante indicando cómo proceder para recoger el paquete. Se enviará un SMS al usuario informando dónde y cómo puede recoger su paquete para garantizar que la entrega se produce.

Si pasados 15 días hábiles tras la salida a reparto del pedido, no se ha concertado la entrega, el paquete será devuelto a los almacenes de ROTO, y el usuario deberá hacerse cargo de los gastos de envío y de retorno a origen de la mercancía, así como de los posibles gastos de gestión asociados, siendo necesario para ello que, efectivamente, la imposibilidad de entrega del pedido sea directamente imputable al usuario. Se deducirán estos gastos del importe de compra del pedido devuelto que será reembolsado.

Si el motivo por el que no se ha podido realizar la entrega es el extravío del paquete, nuestro transportista iniciará una investigación. En estos casos, los plazos de respuesta de nuestros transportistas suelen oscilar entre una y tres semanas. El usuario deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta ROTO, realice la entrega del producto solicitado, indicando en el albarán de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje. Si, posteriormente,

# ROTO

una vez revisado el producto, el usuario detectase cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en éste por el envío, el usuario se compromete a comunicarlo a ROTO vía email en el menor plazo de tiempo posible y en un máximo de 7 hábiles desde la entrega.

## 8. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

### 8.1. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El Cliente tiene la posibilidad de desistir de su pedido sin necesidad de justificar su decisión en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la recepción de los Productos pedidos, tomándose como referencia la fecha que figure en el recibo del transportista firmado por el Cliente. En caso de que la fecha de expiración de dicho periodo de catorce (14) días coincida con un sábado, domingo o festivo, el plazo se ampliará hasta el siguiente día hábil.

El ejercicio del derecho de desistimiento debe realizarse a través de correo electrónico dirigido a [hola@rotoibiza.com](mailto:hola@rotoibiza.com) a través del cual se debe indicar su intención de devolver el pedido. Asimismo, se informa de que el cliente dispone de un formulario para ejercitar el derecho de desistimiento en el apartado ayuda.

El ejercicio por el consumidor y/o usuario del derecho de desistimiento, conlleva la extinción automática y sin coste alguno para el consumidor del contrato, y por tanto, la devolución por ROTO de las sumas abonadas por el consumidor y usuario, sin retención de gastos, a excepción de los supuestos en los que el consumidor haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, en cuyo caso el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

La devolución de estas sumas se llevará a cabo sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que ROTO haya sido informada de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario.

# ROTO

El ejercicio del derecho de desistimiento conlleva la obligación del consumidor de devolver el producto a ROTO, en las mismas condiciones en las que lo recibió, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato. Por tanto, ROTO podrá retener la devolución del importe hasta haber recibido los bienes o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los mismos.

Para poder ejercitar el derecho de desistimiento, el producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en las que se recibió, por lo que no se realizará devolución alguna en aquellos supuestos en los que el producto se encuentre en condiciones distintas o haya sufrido algún deterioro, menoscabo o daño.

El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó inicial, a excepción de que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario, y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

## 8.2. CONDICIONES GENERALES DE DEVOLUCIÓN

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

- No debe estar usado.
- No debe haber sufrido ningún tipo de daño.
- Debe llevar su etiqueta interna y externa.

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



# ROTO

Para poder realizar la devolución en el establecimiento, es necesario presentar el ticket de compra original y el producto a devolver

En el caso de querer realizar la devolución desde tu domicilio accede a la información de tu pedido y solicita la devolución y sigues los pasos que se especifican en el panel de devoluciones de nuestra web

## **a. EXCEPCIÓN EN LA DEVOLUCIÓN**

Para que podamos aprobar una devolución los artículos tienen que estar en perfecto estado, con las etiquetas exteriores e interiores y conservar el embalaje original. Sólo es posible tramitar devoluciones de productos adquiridos en la tienda online.

En caso de recibir una prenda con algún defecto de fábrica, envíenos un e-mail a [hola@rotoibiza.com](mailto:hola@rotoibiza.com), especifique en el asunto: Tara + "nºpedido", incluyendo fotos donde se muestre la tara

## **b. PROCEDIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN**

El plazo para realizar una devolución o cambio de forma gratuita para las ventas del establecimiento deben tramitarse presencialmente en el restaurante y es de 30 días naturales. Si es de forma online, a través del apartado de devoluciones de la web, siendo en este último, el plazo de 30 días naturales desde la recepción del pedido

Envío de devolución a nuestro centro logístico:

**Acceso**

# ROTO

Entra en <https://rotoibiza.com/pages/devoluciones> e introduce tu email e identificador de pedido. (Lo encontrarás en el correo de confirmación del pedido).

Una vez que quede registrada, te enviaremos un email con los pasos a seguir para enviarnos la devolución a nuestro centro logístico

La devolución del importe correspondiente o el cambio de talla puede tramitarse en el un plazo no superior a 15 días laborables

Una vez realizada la devolución del dinero, en menos de 48 horas verás reflejado el ingreso en el extracto de movimientos de tu tarjeta de crédito o de tu cuenta bancaria si pagaste con tarjeta de débito, el tiempo puede variar en función de dónde se encuentre la sede del banco.

Para los pagos efectuados mediante Paypal, el procedimiento es el mismo y para los pagos con contra reembolso, el tiempo para verlo reflejado en tu cuenta puede variar según el banco.

Las devoluciones y las anulaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales. Para resolver cualquier duda puedes ponerte en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a [hola@rotibiza.com](mailto:hola@rotibiza.com)

## c. REEMBOLSO

Roto reembolsará el importe correspondiente, incluyendo los gastos de envío estándar de la entrega inicial (excepto envíos express) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya recibido la devolución o desde que se haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condiciones se cumpla primero.

El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó.

# ROTO

## 8.3. CAMBIO DE TALLA

Si no desea devolver ningún artículo, pero quiere hacer un cambio de talla puede hacerlo en un plazo de 30 días desde la fecha de recepción del pedido.

Los cambios podrán realizarse mediante la gestión de devoluciones que se encuentra en nuestra web, únicamente para los pedidos online

Recuerda que este servicio te permite sólo cambiar la talla del artículo, no podrás cambiarlo de color o modelo.

## 8.4. GARANTÍA DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Si usted contrata como consumidor y usuario, le ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos a través de esta página web, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, por la falta de conformidad de los mismos que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega del producto. Se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por nosotros y posean las cualidades que hayamos presentado en esta página web, (ii) sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundadamente esperables. En este sentido, si alguno de los productos no fuera conforme con el contrato, usted deberá ponerlo en nuestro conocimiento a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos al efecto.

### a. REGISTRO

Cualquier persona física con plena capacidad jurídica puede solicitar el Registro a través de la página web. En este sentido, no se permite la creación de cuentas en nombre de terceros salvo autorización expresa.

# ROTO

Toda la información que el usuario proporcione durante el registro debe ser verídica, precisa, completa y actualizada. Con el fin de verificar su cuenta, ROTO podrá solicitar información adicional de verificación. ROTO se reserva el derecho de aceptar o rechazar las solicitudes de registro.

En caso de que ROTO detecte que el usuario está involucrado en alguna actividad sospechosa o que ha proporcionado información inexacta o incompleta durante el proceso de registro o posteriormente, que ha violado los presentes términos y condiciones, podrán suspender temporalmente la cuenta hasta que la causa de la suspensión haya sido eliminada. De no eliminarse dicha causa se podrá bloquear la cuenta. ROTO no se hace responsable de las consecuencias que se pudieran derivar de la cancelación de la cuenta como consecuencia de cualquier violación de los presentes términos y condiciones.

Los usuarios son responsables de mantener el deber de confidencialidad de la información de su cuenta e informará inmediatamente a ROTO de cualquier acceso y/o uso no autorizado de la misma.

## **13. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

ROTO es el titular en exclusiva de los derechos relativos a su página web y sus redes sociales, por ello, todos los contenidos, el diseño gráfico y los códigos que forman parte de <https://ROTOcompany.com/> y sus dominios son de titularidad exclusiva de ROTO. Queda prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública,

# ROTO

transformación o cualquier otra actividad que se realice con los contenidos, ni siquiera aunque se citen las fuentes, salvo que se cuente con el consentimiento previo, expreso y por escrito de ROTO. Por ello, quedan protegidos por la Ley de Propiedad Intelectual.

ROTO no concede ninguna autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con la web, y en ningún caso se entenderá que el acceso y navegación de los usuarios implica una renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial de dichos derechos por parte de ROTO. Cualquier uso de esos contenidos no autorizado previamente por ROTO será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial y dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas. ROTO se reserva el derecho de ejercitar frente al usuario las acciones judiciales y extrajudiciales que correspondan.

## **14. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD**

ROTO es el responsable del tratamiento de todos los datos de sus clientes, es por ello, que la empresa cuenta con un Registro de Actividades de Tratamiento en el cual se indica cómo se tratan los datos de sus clientes. Asimismo, ROTO garantiza la privacidad y confidencialidad en el tratamiento de los datos de sus clientes para la finalidad de comercio y contratación electrónica.

En cumplimiento con la normativa vigente, ROTO informa que los datos serán conservados durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con los servicios prestados y las obligaciones legales.

Asimismo se tratarán los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada. Es por ello que ROTO se compromete a adoptar todas las medidas técnicas y de seguridad razonables para que estos se supriman o rectifiquen sin dilación cuando sean inexactos o no veraces.

De acuerdo con la normativa en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al

# ROTO

tratamiento de sus datos de carácter personal así como renunciar al consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, la petición se deberá dirigir al siguiente correo electrónico [hola@rotoibiza.com](mailto:hola@rotoibiza.com)

## **15. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR CAUSA DE FUERZA MAYOR**

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

## **16. RESERVA DEL DERECHO A MODIFICAR DICHAS CONDICIONES**

ROTO se reserva el derecho a modificar las presentes condiciones generales para adaptarlo a cualquier cambio o novedad normativa, por motivos técnicos, por cambios en los servicios ofrecidos por ROTO o por decisiones estratégicas de ROTO. En estos casos se avisará en la presente página web con antelación prudencial los cambios que se vaya a producir en la política de protección de datos y a partir de cuándo comenzarán a tener plenos efectos. Ninguna modificación afectará a los pedidos que están en curso.

Si el usuario no está conforme con los cambios, deberá dejar de utilizar el sitio web. La utilización del sitio web tras la realización de los cambios supondrá la aceptación de los mismos por los usuarios.

# ROTO

## 17. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

- Correo electrónico: [hola@rotoibiza.com](mailto:hola@rotoibiza.com)
- Correo postal en la siguiente dirección: C/Isaac Newton, 4 6ta Planta. Sevilla, 41092. España.

Además, disponemos de Hojas de Reclamaciones oficiales e internas de la empresa a disposición de los consumidores y usuarios, que podrán ser presentadas en la dirección postal y correo electrónico arriba indicados, o en cualquiera de nuestras tiendas físicas.

El Servicio de Atención al Cliente de Roto atenderá y dará respuesta a su reclamación a la mayor brevedad posible, y en todo caso en el plazo máximo de un mes.

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

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con dichos contratos será sometida a la jurisdicción no exclusiva de los juzgados y tribunales españoles.

Si usted está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

En caso de que el litigio no quede resuelto de forma amistosa con el Servicio de Atención al Cliente de ROTO, el cliente puede acceder a través del enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

# ROTO

En virtud de la Directiva 2013/11 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y el Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. Independientemente del método empleado para presentar el litigio ante el árbitro, la solicitud del Cliente debe contener la siguiente información: dirección postal, dirección de email y número de teléfono, un resumen breve de los hechos y pruebas de las medidas anteriores llevadas a cabo con el Servicio de Atención al Cliente de ROTO.