

## CONDICIONES DE USO Y VENTA

Versión [2]

### CONDICIONES DE USO

#### TITULARIDAD – INFORMACIÓN LEGAL

1. Esta página web «[www.comounamarmota.com](http://www.comounamarmota.com)» (la “Plataforma Web”) es propiedad de ECOM DIGITAL FACTORY S.L. conocida comercialmente como “MARMOTA” (“Marmota” o “nosotros”), sociedad legalmente constituida bajo la legislación española, con domicilio social en Plaza Pau Vila, 1, Edificio Palau de Mar, 1a Planta, Sector AD, Oficina 1AD (08039 Barcelona), provista de N.I.F. nº B-66590332 e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, bajo el Tomo 44967, Folio 113, Hoja B- 472748 e Inscripción 1ª. Puede contactarnos [aquí](#).

#### OBJETO

2. El objeto de esta Plataforma Web es la venta online de los productos de Marmota a consumidores finales y para uso doméstico. Si eres un profesional o empresa, por favor, escríbenos a [duerme@comounamarmota.com](mailto:duerme@comounamarmota.com).

#### ACEPTACIÓN E INTEGRIDAD

3. El acceso y uso de nuestra Plataforma Web, así como su información, servicios y contenidos están sujetos a la normativa aplicable y a las disposiciones establecidas en las condiciones y políticas de la Plataforma Web.
4. Los usuarios de esta Plataforma Web (“Usuario/s”) reconocen y aceptan haber leído y comprendido las Condiciones de Uso y Venta y las Políticas de Privacidad y Cookies. Al utilizar nuestra Plataforma Web, el Usuario expresamente reconoce y acepta obligarse a su cumplimiento en la medida en que sean de aplicación.
5. La ilicitud, invalidez o ineficacia de cualquiera de las disposiciones de las condiciones y políticas de la Plataforma Web no afectará a la eficacia del resto. Dichas disposiciones deberán reemplazarse o integrarse con otras que, siendo conformes a la ley, respondan a la finalidad de las sustituidas. Las partes renuncian a cualquier reclamación por daños y perjuicios que pudiera pedirse por esta circunstancia.

#### MODIFICACIÓN

6. Marmota se reserva el derecho de modificar las condiciones y políticas de la Plataforma Web. Por ello, es importante que el Usuario las consulte regularmente. Aclaramos que, en ningún caso, las modificaciones de las [Condiciones de Venta](#) se aplicarán con carácter retroactivo a transacciones ya realizadas, sino que solo aplicarán a las transacciones futuras.
7. En caso de que las condiciones y políticas de la Plataforma Web sean modificadas, Marmota hará todo lo posible para informar a los Usuarios, de forma que puedan cumplir con las nuevas condiciones aplicables y las acepten o se abstengan de usar la Plataforma Web y cancelen su cuenta de Usuario registrado. En cualquier caso, es importante que los Usuarios comprueben regularmente las Condiciones de Uso y Venta y las Políticas de Privacidad y Cookies. Cualquier acceso posterior a dichas modificaciones a la Plataforma Web por su parte se considerará como una aceptación de las mismas.
8. Si hubiera cualquier conflicto entre estas condiciones y políticas de la Plataforma Web y cualquier versión previa de las mismas y, a no ser que se determine lo contrario, prevalecerán las presentes.

#### REGISTRO Y ACCESO

9. No es necesario que los Usuarios se registren para utilizar la Plataforma Web. No obstante, en el caso de hacerlo, podrán registrarse Usuarios mayores de edad.
10. De conformidad con lo previsto en nuestras Condiciones de Venta, sólo serán entregados en el territorio español con excepción de los territorios de las comunidades autónomas de Canarias y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. En caso de residir fuera de dicho territorio y estar interesado en alguno de nuestros productos, por favor, consulte con distribuidores oficiales o contacte con nosotros ([duerme@comounamarmota.com](mailto:duerme@comounamarmota.com)). Marmota se reserva la posibilidad de

habilitar la opción para que los Usuarios puedan registrarse a través de sus respectivos perfiles de redes sociales (por ejemplo, Google® o Facebook®), ello sin perjuicio de la necesidad de completar los datos con información adicional (por ejemplo, dirección de envío o de medios de pago).

11. Sin perjuicio de ello, en el momento de registrarse todos los Usuarios deberán:
  1. proporcionar la información de registro solicitada, que deberá ser actual y precisa tal y como se exponía en los párrafos anteriores;
  2. mantener la confidencialidad de su cuenta de usuario, que será única e intransferible; y
  3. mantener actualizados todos los datos facilitados a la Plataforma Web debiendo notificarnos cualquier cambio.

#### **USO DE LA PLATAFORMA WEB**

12. El Usuario acepta utilizar la Plataforma Web de conformidad con la ley, la moral, los buenos usos generalmente aceptados, el orden público y las condiciones y políticas de la Plataforma Web. En particular, pero sin carácter exhaustivo, el Usuario acepta no usar la Plataforma Web para fines ilegales, aquellos que sean contrarios a las disposiciones de las condiciones y políticas de la Plataforma Web, para menoscabar nuestros derechos y/o intereses, así como de terceros, o para, de cualquier otro modo, dañar, inhabilitar, sobrecargar o deteriorar la Plataforma Web o impedir su uso normal.
13. Nos reservamos el derecho a, en cualquier momento y sin preaviso, deshabilitar, temporal o permanentemente, los accesos del Usuario a la Plataforma Web y sus contenidos (incluido el acceso a la cuenta de Usuario) en caso de que, en nuestra opinión, el Usuario haya violado cualquier disposición de las condiciones y políticas de la Plataforma Web y/o normativa aplicable a la misma, o existan dudas razonables al respecto.
14. El Usuario deberá informar a Marmota inmediatamente si un tercero utiliza su cuenta sin autorización.
15. Los servicios de la Plataforma Web no incluyen la conexión a la red necesaria para que funcione la Plataforma Web debiendo ser cada Usuario quien contrate con el operador que considere. Tampoco incluyen el dispositivo necesario para que funcione la Plataforma Web debiendo ser cada Usuario quien adquiera el dispositivo que considere.

#### **EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD**

16. En atención a las situaciones imprevisibles que caracterizan a los entornos tecnológicos y a Internet, Marmota se reserva el derecho de suspender temporalmente los servicios de la Plataforma Web, ya sea por razones de carácter técnico, seguridad o mantenimiento.
17. La suspensión de los servicios no confiere derecho alguno de compensación o indemnización al Usuario. No obstante, Marmota hará sus mejores esfuerzos para limitar, siempre que sea posible, cualquier suspensión o interrupción de los servicios.
18. Asimismo, Marmota se reserva el derecho de implementar y realizar cambios y/o actualizaciones de la Plataforma Web en cualquier momento, con o sin notificación previa lo que puede afectar a la accesibilidad de la Plataforma Web.
19. En este sentido, el Usuario acepta que Marmota no será responsable, como resultado de dichas acciones, de la eliminación o fallo en la puesta a disposición de ciertos servicios o funcionalidades de la Plataforma Web.
20. Marmota no manifiesta ni garantiza la obtención de determinados resultados tras la utilización de los servicios de la Plataforma Web. En consecuencia, en ningún caso Marmota, sus representantes, administradores o empleados serán responsables de ningún daño fortuito, indirecto o directo, incluyendo, a título enunciativo no limitativo, cualquier lucro cesante, daño emergente, pérdida de beneficios, datos o de oportunidad de negocio o de errores de software, tengan o no carácter previsible y que resulten o tengan conexión, directa o indirectamente, con el uso de la Plataforma Web.
21. En ningún caso, Marmota será responsable de aquellos contenidos, actividades, productos y/o servicios a los que se pueda acceder mediante enlaces electrónicos (incluidos "deep links"), directa o indirectamente, relacionados con nuestra Plataforma Web. Los enlaces incluidos o que puedan llegar a incluirse en nuestra Plataforma Web no representan ningún tipo de relación entre Marmota y las personas físicas o jurídicas titulares de los sitios web a los que puede

- accederse mediante dichos enlaces ni supone sugerencia, invitación o recomendación alguna sobre el sitio web o sus contenidos.
22. Marmota no será responsable de ninguna pérdida o daño que pueda sufrir el Usuario como consecuencia del uso inadecuado de la Plataforma Web o del incumplimiento por parte del Usuario de las condiciones y políticas de la Plataforma Web o de instrucciones facilitadas por Marmota por cualquier canal de comunicación.
  23. Tampoco seremos responsables del uso por menores de edad de la Página Web o del envío de sus datos de carácter personal sin permiso de sus padres o tutores, siendo en este caso los padres o tutores responsables del uso responsable de Internet por parte de los menores a su cargo. A tales efectos, recomendamos la instalación de alguna de las herramientas de control parental del uso de Internet.
  24. Queda prohibida la creación de macros (“frames”) con las páginas web ni sobre las páginas web de la Plataforma Web.

#### **PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

25. El Usuario reconoce y acepta que la totalidad de los derechos, títulos e intereses de y asociados a la Plataforma Web, sus contenidos y aplicaciones informáticas, incluyendo cualquier modificación, actualización y nuevas versiones así como cualquier signo distintivo (registrado o no), know-how, secreto comercial, derecho de propiedad intelectual, derecho de propiedad industrial (registrado o no), nombre de dominio o cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual inherente a la Plataforma Web, son propiedad exclusiva de Marmota o son propiedad de terceros y utilizados por Marmota bajo licencia y con la debida autorización de dichos terceros titulares.
26. En este sentido, el Usuario reconoce y acepta que no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual o industrial por el simple uso de nuestra Plataforma Web y/o de cualquiera de sus funcionalidades. Por lo tanto, en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización o licencia para utilizar los contenidos de la Plataforma Web, incluidos sus textos y políticas, con fines distintos a los que se contemplan en las condiciones y políticas de la Plataforma Web.
27. A resultas de lo anterior, queda prohibida la reproducción total o parcial, modificación, transformación, copia, distribución, comunicación pública, puesta a disposición del público o cualquier otra forma de explotación sobre la Plataforma Web, sus contenidos (incluidos sus textos y políticas), aplicaciones, diseño y forma de presentación de sus contenidos, así como su código fuente/objeto y todos aquellos elementos que conformen su estructura y apariencia (“look & feel”).
28. Asimismo, el Usuario reconoce y acepta que queda prohibido descompilar, realizar ingeniería inversa o realizar obras derivadas del software que soporta el funcionamiento y acceso a la Plataforma Web y de los servicios contenidos en ella, salvo cuando ello así se permita por la ley.
29. El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones aquí estipuladas comportará que Marmota ejercite contra del infractor las acciones legales pertinentes para la defensa de sus derechos, títulos e intereses, incluida la posibilidad de reclamar daños y perjuicios.

#### **LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

30. La interpretación y aplicación de las condiciones y políticas de la Plataforma Web, se regirá por la Legislación española.
31. Para la resolución de cualquier discrepancia que pudiera surgir en la interpretación y/o ejecución de las condiciones y políticas de la Plataforma Web, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la ciudad de Barcelona (España), con renuncia expresa de cualquier otro foro que les pudiese corresponder.
32. No obstante, en el caso de que la normativa aplicable para la defensa de consumidores y usuarios establezca la posibilidad de que los consumidores y/o usuarios elijan el fuero correspondiente a su lugar de residencia, estos podrán proceder de conformidad a dicha normativa.
33. Por otro lado, de conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) nº 524/2013 relativo a la normativa sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, informamos a los Usuarios consumidores de que la Comisión Europea ha establecido una plataforma de resolución

de conflictos en línea para resolver disputas relativas a obligaciones contractuales derivadas de ventas en línea o contratos de servicios entre un consumidor residente en la Unión y una empresa establecida en la Unión. Los Usuarios pueden obtener información adicional a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## CONDICIONES DE VENTA

### INTEGRIDAD

1. Las [Condiciones de Uso](#) forman parte integrante de estas Condiciones de Venta debiendo entenderse incorporadas todas sus cláusulas en estas Condiciones de Venta.

### TERMINACIÓN

2. La relación contractual terminará automáticamente sin que sea necesario aviso de resolución y sin que proceda indemnización de ningún tipo si el Usuario incumple cualquier disposición de las condiciones y políticas de la Plataforma Web.

### ÁMBITO TERRITORIAL Y SUBJETIVO

3. Esta Plataforma Web únicamente permite ventas en territorio español, con excepción de los territorios de las comunidades autónomas de Canarias y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. El envío a Baleares implica el pago de un suplemento en concepto de gastos de envío tal y como se detalla más adelante.  
En caso de residir fuera de dicho territorio y estar interesado en alguno de nuestros productos, por favor, consulte con distribuidores oficiales o contacte con nosotros ([duerme@comounamarmota.com](mailto:duerme@comounamarmota.com)).
4. Únicamente podrá adquirir productos a través de esta Plataforma Web si es mayor de edad y tiene plena capacidad jurídica. En caso contrario, deberá abstenerse de realizar cualquier pedido. Al confirmar un pedido, el Usuario nos manifiesta y garantiza que es mayor de edad y tiene la capacidad legal suficiente para contratar.
5. A efectos aclaratorios se hace constar que estas Condiciones de Venta no aplicarán a compras realizadas en las tiendas físicas que comercialicen los productos de Marmota, que se registrarán por sus propias condiciones.

### PRODUCTOS Y FOTOGRAFÍAS

6. Los productos ofertados en la Plataforma Web serán aquellos determinados por Marmota en cada momento. Los productos únicamente podrán ser destinados a uso doméstico.
7. El Usuario deberá, en todo caso, y con carácter previo a efectuar la compra de un artículo de los comercializados por Marmota, asegurarse de que éste es el idóneo para el uso que le quiere dar. Marmota no presta asesoramiento al respecto.
8. En caso de ser requerido por el Usuario, Marmota puede prestar orientación por vía telefónica, videoconferencias o telemática, sobre los diferentes productos que comercializa en la Plataforma Web sin que ello pueda ser considerado asesoramiento en cuestiones de salud y bienestar.
9. En todo caso, los Usuarios encontrarán en la Plataforma Web fichas descriptivas de los productos disponibles. Marmota no se hace responsable en ningún caso de las posibles reclamaciones derivadas de un uso diferente de aquél para el que está concebido el producto de Marmota.
10. El Usuario reconoce haber estado informado por parte de Marmota a través de las presentes condiciones en el momento de validar el pedido en firme sobre las diferentes advertencias generales específicas y relacionadas con la compra de artículos de descanso en general.
11. En especial, pero de forma no limitativa, a continuación, se detallan las advertencias más relevantes y nuestras principales recomendaciones de uso:
  - Un colchón, topper, pieza textil o almohada son productos acabados con carga de fibra, costuras y telas flexibles, por lo cual las medidas indicadas son siempre orientativas; se consideran aceptables cualquier exceso de altura-anchura-largo entre +/- 20mm;
  - Las bases pueden presentar unas dimensiones algo diferentes a la referencia comercial según los acabados laterales que tengan –por ejemplo, modelos con embellecedores y/o acolchados–. Se consideran aceptables variaciones entre 10-15 mm altura-anchura-largo;
  - Todos los colchones tienen que asentarse, amoldarse al cuerpo de su usuario y es necesario, normal y beneficioso para su descanso que en los acolchados se marque la huella de su cuerpo cediendo hasta +/- 10 mm o el 10% de la altura total del colchón; fenómeno normal de señal de que el colchón ha superado el periodo de adaptación que dura alrededor de unas ocho o diez semanas, aunque puede variar en función de cada persona. Esta marcación o hundimiento no modifica en nada las cualidades de confort y de solidez y por

consiguiente no afecta a la conformidad del colchón ni significa que el colchón sea defectuoso.

- Los colchones Marmota presentan una sola cara de uso, es decir, son útiles por uno solo de sus lados, por lo que es recomendable la rotación del mismo 180º cada 3 meses. La rotación ocasional de su colchón le ayudará en el acondicionamiento adecuado de los materiales del relleno, preservando su confort y maximizando su vida útil.
  - Para evitar el desgaste y, en especial, roturas en las espumas y/o daños importantes a los muelles, no doblar excesivamente ni sentarse de forma habitual en el perímetro del colchón, no saltar ni estar de pie sobre el mismo. Además, aspirar el colchón cada año es de ayuda contra alergias y mantiene el colchón en buena forma.
  - Algunos colchones Marmota son desenfundables y se recomienda su limpieza en seco. En colchones no desenfundables, no debe limpiar la tapicería sin consultar con el servicio técnico de Marmota.
  - Cualquier incidencia estética (hilos, bolas, etc.) que aparezca en el colchón, topper, pieza textil o almohada no afecta a la conformidad del mismo.
  - Es recomendable comprar el conjunto global base más colchón en Marmota para asegurarse de la compatibilidad de los mismos (evitar posibles riesgos de hundimiento o deformación de una de las piezas o del conjunto);
  - Los pistones (hidráulicos y compases metálicos) de los canapés abatibles están concebidos también para trabajar con fuerzas mínimas y máximas; un colchón Marmota nuevo con un abatible antiguo o adquirido de otra marca puede provocar un mal funcionamiento por incompatibilidad;
  - Nunca sentarse, saltar o hacer presión sobre la tapa de un canapé abatible cuando éste está en posición abierta;
  - Todas las tapas de canapés abatibles pueden provocar en un momento dado algunos "ruidos" mínimos de roce; se tiene que utilizar un spray con base de silicona para mantener en estado óptimo;
  - Es aconsejable no manipular el colchón, topper o almohadas fuera de su funda, salvo que sea totalmente imprescindible; debido a su esponjosidad es sensible al rasgado;
  - No mantener nunca un canapé abatible con la tapa bajada y sin colchón encima; la presión ejercida por los pistones y compases puede provocar una apertura inoportuna y por sorpresa, pudiendo provocar heridas por golpe fuerte al usuario;
  - Todas las espumas cambian de color con el tiempo hasta presentar tonos totalmente diferentes en algunos casos; fenómeno normal que no modifica la calidad del confort, del material ni la solidez del conjunto, y por consiguiente no afecta a la conformidad de los colchones;
  - Las condiciones climáticas, humedades, ventilación insuficiente de la habitación, tipo de base utilizada (hermética y/o barnizada), así como usuarios con alta sudoración, pueden provocar la formación de mohos, que en ningún caso está cubierto por la garantía del producto.
12. Finalmente, nótese que utilizamos fotografías y descripciones para facilitar una imagen ilustrativa y aproximada de los productos, a fin de proporcionar a los Usuarios una visión general del producto, sin que ello implique la exactitud de éstas. Por ejemplo, no garantizamos que el aspecto vaya a ser exactamente el mismo que el que se muestra en la fotografía.

#### **PROCESO DE COMPRA**

13. Una vez realizada la selección del producto deseado, el Usuario accederá a una pantalla en la que se facilita información general del producto, precio, envío, devolución y garantía ("Carrito de la Compra").
14. Posteriormente, para completar el pedido el Usuario podrá darse de alta como Usuario registrado de la Plataforma Web o, en su caso, acceder como Usuario registrado con su nombre de usuario y contraseña.
15. Finalmente, se solicitará al Usuario que comience el pedido, seleccione el modo de envío, la forma de pago y lo confirme.

16. Si el Usuario tuviera alguna pregunta durante el proceso de contratación, deberá abstenerse de realizar el pedido y contactar con Marmota mediante los medios habilitados durante el proceso de compra.

#### **PEDIDOS**

17. La compra se perfeccionará en el momento en que Marmota confirme el pedido mediante el envío de un correo electrónico de confirmación junto con el correspondiente recibo de pago indicando la cantidad entregada en el momento de formalizar el pedido, desglosando impuestos aplicables como el IVA y otros gastos (por ejemplo, gastos de envío si los hubiere) e informando acerca de la modalidad de envío.
18. Marmota se reserva el derecho a rechazar pedido(s), en este caso se informaría al Usuario mediante correo electrónico a la dirección por éste facilitada en un plazo máximo de 3 días hábiles desde fecha del pedido efectuado. Si el Usuario no realiza otro pedido en sustitución del rechazado, Marmota devolverá al Usuario por transferencia bancaria la cantidad entregada o la diferencia que, en su caso, existan entre el coste del pedido rechazado y del pedido por el que quede sustituido, quedando anulado el pedido efectuado inicialmente sin que esto dé derecho al Usuario a indemnización o compensación alguna.

#### **PRECIO DE PRODUCTO**

19. El precio de los productos es aquel que se indique en cada momento en la Plataforma Web siendo este aplicable únicamente a las compras realizadas a través de la Plataforma Web. El precio siempre será en Euros e incluye el IVA.
20. El precio de los canapés incluye también el primer montaje profesional del mismo si éste lo requiere conforme se especifique en la descripción del propio producto. Cuando nuestro servicio de transporte le entregue los canapés que requieran montaje, deberá indicar el lugar donde desea que se los instalen y se procederá a su colocación y montaje.
21. Asimismo, los precios de venta de las bases incluyen los componentes necesarios para poder hacer uso normal de las mismas (según el modelo, patas y/o pletinas de unión y/o sustentos laterales), si bien dichos componentes pueden no estar reflejados en los pedidos como referencias adicionales.
22. Marmota se reserva la facultad de modificar un precio de los productos si detecta que existe un error material en su indicación, incluso una vez recibida la confirmación del pedido por parte de un Usuario. En dicho caso, Marmota lo comunicará al Usuario para que decida si quiere continuar con el pedido o cancelarlo. En caso de cancelación del pedido, Marmota procederá a la devolución del precio abonado por el Usuario en el plazo de siete (7) días hábiles mediante el mismo medio de pago que haya sido empleado por el Usuario.
23. Cualquier gasto asociado a la compra de un producto como, por ejemplo, gastos de envío o de uso de un medio de pago en particular, será indicado durante el proceso de compra y, en todo caso, el Usuario deberá confirmar su aceptación antes de finalizar el pedido.

#### **COSTE DE RETIRADA DE PRODUCTO**

24. Los costes de retirada del colchón o base antiguas no quedan incluidos en la tarifa de los productos vendidos por Marmota. Por lo tanto, siempre que el Usuario solicite el servicio de retirada se aplicará un precio general de 49€, IVA incluido, por la retirada de los mismos productos que se entregan. Es decir, si se entrega solo colchón en ningún caso se retirará una base o si se entrega una base no se retirará un colchón. Recuerde que para acceder a este servicio el Usuario debe solicitarlo en el momento de realizar la compra de los productos y nunca en el momento de la entrega de los mismos.
25. Una vez retirados los colchones o bases antiguas no se trasladarán a otro domicilio adicional y distinto al de la entrega (mudanza, segunda vivienda, casa de un familiar) ni los Usuarios tendrán opción de recuperarlos.
26. La retirada de la base antigua únicamente podrá solicitarse cuando la tipología sea la misma que la que se está entregando, y siempre y cuando no hagan falta herramientas especiales para su desmontaje, o el Usuario la desmonte por su cuenta y riesgo (nunca se retirarán muebles enteros). En caso de no ser así, el operador logístico podrá aplicar cargos adicionales que serán asumidos y satisfechos íntegra y directamente por parte del Usuario a dicho operador.

## **PAGOS**

27. Los Usuarios manifiestan y garantizan a Marmota que disponen de las autorizaciones necesarias para utilizar el medio de pago seleccionado en el momento de formalizar su pedido eximiendo a Marmota de cualquier responsabilidad por un uso no autorizado o de cualquier forma ilegítimo.
28. Los pagos denegados, total o parcialmente, por la entidad correspondiente acarrearán de forma automática la cancelación del pedido.
29. Asimismo, cualquier incidente derivado del pago del precio será motivo para no proceder a la entrega y/o en su caso al montaje, retirándose el producto del lugar de entrega si ya hubiere sido entregado o cancelándose el transporte si el producto estuviere en proceso de entrega.

### ***Pago mediante tarjeta bancaria (crédito o débito)***

30. En el caso de seleccionar pago con tarjeta, le informamos que Marmota no tiene acceso a la información confidencial de las tarjetas y que nuestra Plataforma Web está equipada con herramientas de seguridad que cumplen con los más altos estándares de mercado como la encriptación SSL (*Secure Socket Layer*).
31. En particular, los pagos mediante tarjeta bancaria son procesados por la pasarela de pago STRIPE, quien aplica medidas de seguridad apropiadas para la realización de pagos en línea.
32. Estos pagos quedan sujetos a las comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad bancaria emisora de las tarjetas.

### ***Pago mediante transferencia bancaria***

33. Marmota reservará los pedidos realizados mediante transferencia bancaria durante un plazo de diez (10) días hábiles a contar desde la confirmación del pedido por parte de Marmota. Si transcurrido dicho plazo, Marmota no ha recibido el pago del precio del pedido, el pedido se cancelará automáticamente.
34. En todo caso, el Usuario será responsable de la correcta introducción de los datos para realizar la transferencia, incluida cualquier referencia o concepto que Marmota le pueda indicar durante el proceso de compra. En caso de error, Marmota cancelará el pedido por imposibilidad de verificar y validar el pago del pedido.

### ***Pago mediante PayPal***

35. PayPal permite a los Usuarios que dispongan de una cuenta con PayPal realizar pagos a través de esta plataforma. El servicio de PayPal permite pagar sin que el Usuario consumidor tenga que introducir sus datos financieros en la Plataforma Web. PayPal utiliza tecnología de cifrado y prevención de fraudes de forma ininterrumpida para proteger la información de sus usuarios. Para más información puede visitar la web de PayPal.
36. Por favor, tenga en cuenta que PayPal nos cobra por su servicio. Por ello, y de conformidad con lo previsto en el artículo 60 ter. de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Marmota se reserva el derecho de aplicar un cargo adicional a los Usuarios que utilicen este medio de pago. Dicho cargo adicional en ningún caso superará el coste soportado por Marmota por el uso de este servicio de pago.
37. En todo caso, informaremos debidamente a los Usuarios consumidores de este particular antes de confirmar el pedido para que puedan aceptar o utilizar otro medio de pago si lo estiman oportuno.

### ***Pago mediante Splitit***

38. Splitit permite a los Usuarios fraccionar el pago de sus compras con su propia tarjeta de crédito y dividir el importe en cuotas mensuales. Para más información puede visitar la web de [Splitit](#). En su caso, los Usuarios deberán suscribir un contrato con Splitit de conformidad con las condiciones aplicables al servicio ofrecido por ésta.

### ***Pago a plazos mediante Aplazame***

39. Aplazame permite a los Usuarios fraccionar el pago de su compra mediante un préstamo. Para más información puede visitar la web de [Aplazame](#). En su caso, los Usuarios deberán suscribir un contrato con Aplazame de conformidad con las condiciones aplicables al servicio ofrecido por esta entidad financiera.

## **Contrarrembolso**



40. Marmota únicamente acepta el pago en efectivo en el momento de recibir el producto cuando el precio del producto y todos los impuestos y costes asociados al mismo no superen el importe total de 1.000€. No se entregará ningún producto sin dicho pago.

#### **Otros**

41. Otros medios de pago que MARMOTA pueda considerar en el futuro y estén disponibles en la Plataforma Web.

#### **FACTURA**

42. En el caso de que el Usuario desee una factura, deberá solicitarlo a Atención al Cliente.

#### **DESCUENTOS Y VALES**

43. Las ofertas, códigos, puntos y cupones de descuento serán válidos siempre que se utilicen durante el plazo de vigencia y respetando las condiciones para su uso (por ejemplo, importe mínimo, acumulación de descuentos, uso nominal, etc.).
44. Estos descuentos en ningún caso podrán ser objeto de reembolso al Usuario. Salvo excepción expresa, ningún descuento será acumulable con otro descuento o producto rebajado. Los descuentos no serán transferibles a otras personas y queda prohibida su comercialización.
45. Los vales deberán ser utilizados en un único pedido. Si el pedido es inferior al importe del vale, el Usuario perderá el derecho a utilizar la diferencia en otras compras. Si el pedido es superior al importe del vale, el Usuario pagará la diferencia. Los vales no serán transferibles a otras personas y queda prohibida su comercialización.
46. En particular, pero sin ánimo limitativo, los cupones de 100€ o más no serán acumulables a otros descuentos y solo se aplicarán para compras de importes superiores a 320€, IVA incluido.

#### **DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO**

47. Los productos de la Plataforma Web están sujetos a disponibilidad. Marmota hará lo posible por indicar la disponibilidad en la propia Plataforma Web. No obstante, el Usuario debe tener en cuenta que pueden existir pequeños desajustes temporales entre la disponibilidad real de stock y lo indicado en la Plataforma Web. En dicho caso, Marmota lo comunicará al Usuario para que decida si quiere continuar con la transacción o cancelarla.

#### **POLÍTICA DE ENVÍOS**

##### ***Lugar y plazos***

48. Los envíos/entregas de los productos adquiridos a través de esta Plataforma Web, únicamente se realizan en domicilios del ámbito territorial indicado en el apartado 3 de estas Condiciones de Venta.
49. Marmota no será responsable de los perjuicios causados en el envío o la entrega de los productos cuando la dirección de envío o entrega introducida por el Usuario sea incorrecta o no exista. Si por motivos imputables al Usuario no se pudiera entregar los productos, todos los gastos ocasionados a Marmota por la devolución de los productos a nuestras dependencias, así como los gastos indicados para ulteriores entregas, serán asumidos por el Usuario.
50. En el caso de que detecte un error, le rogamos se ponga en contacto con Atención al Cliente a la mayor brevedad. Salvo indicación en contrario, los plazos de envío indicados en la Plataforma Web se computan en días hábiles (de lunes a viernes, festivos no incluidos).
51. Así, los plazos varían en función del producto y cantidad solicitada según se informa durante el proceso de compra. Así, se prevé entre 1 y 5 días hábiles para todos los productos según destino geográfico y momento de la compra (día y hora), salvo para aquellos que requieran una entrega especial y/o montaje profesional (por ejemplo, los canapés abatibles o los tatamis) cuyo plazo de entrega es entre diez (10) y quince (15) días hábiles.
52. Marmota se reserva el derecho a modificar los plazos de entrega. No se realizarán envíos a apartados postales.
53. Durante el proceso de compra se indican los plazos aproximados de entrega. Marmota hará lo posible por cumplir con los mismos. No obstante, el transporte está sujeto a factores ajenos al control de Marmota.

##### ***Cancelación por demora***

54. En su caso, los Usuarios podrán cancelar un pedido si, transcurridos diez (10) días hábiles desde la confirmación del pedido por parte de Marmota, el Usuario no ha recibido los productos por causas imputables a Marmota. No obstante, dicho plazo se ampliará a treinta (30) días hábiles desde la confirmación del pedido por parte de Marmota cuando el mismo incluya productos que requieran una entrega especial y/o montaje profesional (por ejemplo, los canapés abatibles o los tatamis).

#### ***Ausencia en el domicilio***

55. La ausencia en el domicilio indicado por el Usuario en ningún caso será causa válida para cancelar un pedido por el transcurso del mencionado plazo. En caso de ausencia, el Usuario deberá seguir las instrucciones de Marmota o de la empresa de transporte para proceder a la entrega del producto en ulterior(es) intento(s).
56. Marmota no será responsable de eventuales deterioros en el producto derivados de una demora en la entrega imputable al Usuario.

#### ***Expedición y seguimiento de pedido***

57. En la fase inicial de la expedición del producto, el Usuario recibirá notificaciones por parte de la empresa encargada de la entrega para su seguimiento, entre los que se podrá incluir un código de localización para que se pueda hacer el seguimiento del producto adquirido. En su caso, este código será facilitado por la empresa de transporte por lo que Marmota no se responsabiliza de su correcto funcionamiento.
58. En aquellos pedidos que requieran entrega y montaje profesional, la empresa encargada de operaciones se pondrá en contacto con el Usuario con horas de antelación para fijar una franja horaria concreta para la entrega y montaje.

#### ***Limitaciones en la entrega***

59. Los Usuarios deberán informar de aquellas barreras arquitectónicas o estructurales que, en consideración a las medidas de los productos adquiridos, puedan impedir o dificultar la entrega en el domicilio del Usuario.
60. Los Usuarios deberán tener especial atención a estas limitaciones cuando sus pedidos incluyan bases no desmontables y/o tapas de canapés abatibles (sin flexibilidad y con dimensión(es) incompatible(s) con ciertos accesos).
61. Algunos de los colchones marca Marmota se entregan embalados en cajas de dimensiones especiales y “al vacío” permiten la entrega en cualquier habitación con acceso estándar en cuanto a pasillos y dimensiones de puertas se refiere. No obstante, una vez desembalados, la retirada de dichos productos puede resultar imposible o requerir de medios especiales que irán a cargo del Usuario, salvo que la retirada esté justificada por una falta de conformidad del producto de la que Marmota deba responder.
62. Marmota se reserva el derecho de hacer la entrega del pedido acordado a pie de calle y cumplir así su obligación de entrega, si se constata la imposibilidad de entregarlo dentro del domicilio del Usuario como consecuencia de las barreras arquitectónicas del inmueble, no informadas o indebidamente informadas.
63. En estos casos no se efectuará el servicio de montaje, lo que no otorga al Usuario ningún derecho a reclamación o de compensación. Si el Usuario no acepta la entrega a pie de calle, se planificará una segunda entrega siempre y cuando fuera técnicamente posible, siendo a cargo del Usuario los gastos adicionales de entrega y montaje, previa emisión, aceptación y pago del recargo a la empresa encargada del transporte.
64. En ningún caso MARMOTA presta o contrata servicios para la entrega de pedidos por fachadas, no siendo de su responsabilidad la entrega de un pedido por estos medios. MARMOTA, a través de sus colaboradores logísticos, podrá poner en contacto al Usuario con una empresa de transporte especializada en entregas por fachadas de inmuebles, siempre y cuando exista la opción en la zona de la entrega, cuyos servicios contratará directamente el Usuario, quien asumirá el coste manteniendo a Marmota indemne e indemnizándola de cualquier responsabilidad que de dicha entrega pudiera surgir.
65. En caso de duda sobre si su domicilio es de difícil acceso por existir barreras arquitectónicas o estructurales que, en consideración a las medidas de los productos adquiridos, puedan impedir o dificultar la entrega en el domicilio del Usuario, no dude en ponerse en contacto con Atención al Cliente, ya que, en caso de no poder realizar la entrega por este motivo, Marmota cobrará al Usuario un recargo de 49€ IVA incluido.

66. La entrega y montaje quedará condicionada a la compatibilidad con las normativas de seguridad, salud y prevención de riesgos en vigor.

## **POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (DESISTIMIENTO)**

### **Plazos**

67. Siempre que aplique de conformidad con la normativa de consumidores y usuarios, el Usuario consumidor que haya comprado un producto en la Plataforma Web podrá, en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha en la que se reciba el producto o el último de los productos solicitados en un pedido único, cancelar el contrato sin que sea necesario especificar el motivo y sin que de ello se derive ningún coste (\*ver el apartado de condiciones y limitaciones específicas por razones de higiene en el caso de edredones, toppers, ropa de cama y almohadas).

### **Garantía de satisfacción**

68. No obstante el plazo de catorce (14) días naturales anterior, Marmota otorga para sus colchones adquiridos en la Plataforma Web, voluntariamente, un plazo de cien (100) días naturales para que los Usuarios puedan ejercer su derecho de desistimiento. Esta garantía de satisfacción no es aplicable a los colchones modelo "Kids" ni modelo "Cuna", ni a colchones marca Marmota procedentes de exposiciones, almacenes de liquidación o donaciones.
69. El Usuario, dentro del plazo de cien (100) días naturales desde la fecha en la que se reciba el colchón Marmota o el último de los colchones Marmota solicitados en un pedido único, podrá ejercer su derecho de desistimiento indicado en el punto anterior siempre y cuando hayan transcurrido un mínimo de sesenta (60) días naturales y nunca más de 100 (100) días naturales desde que reciba el colchón y que este no presente ningún daño o vicio aparente originado por causas imputables al Usuario.
70. Esta comprobación se realizará mediante el envío de fotografías al Servicio de Atención al Cliente que muestre todos los ángulos del colchón y permitan detectar, en su caso, la existencia de vicios o daños.

### **Forma**

71. En todo caso, como condición de cambio o devolución, los productos objeto del mismo deberán devolverse en perfecto estado con todos los componentes y demás materiales con los que fueron entregados originariamente y en la medida de lo posible deberán devolverse en el embalaje y con el precinto original sin abrir si lo hubiere (\*ver el apartado de condiciones y limitaciones específicas de por razones de higiene en el caso de edredones, toppers, ropa de cama y almohadas).
72. Para ejercer su derecho de desistimiento, el Usuario consumidor debe contactar con Atención al Cliente de Marmota e informarle de la cancelación del contrato antes de que se produzca el vencimiento del plazo de catorce (14) días, en el caso de ejercitar del derecho de desistimiento legal, o del plazo de cien (100) días, en el caso de resultar aplicable la garantía de satisfacción adicional. El Usuario deberá aportar fotografías del producto, el modelo de producto, forma de pago, copia de la factura o recibo de compra o en su defecto de la confirmación electrónica del pedido.
73. Asimismo, el Usuario puede utilizar si lo desea la siguiente plantilla de derecho de desistimiento ofrecida por la OCU que nos tiene que hacer llegar dentro del plazo y según el medio arriba indicados: enlace a la plantilla.

### **Limitaciones**

74. El Usuario manifiesta conocer que algunos productos y/o servicios quedan, debido a su naturaleza o a las características de la normativa sectorial aplicable, excluidos del derecho de desistimiento como, por ejemplo, aquellos 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 (edredones, toppers, ropa de cama y almohadas) o aquellos bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

### **Gastos de devolución**

75. Los Usuarios deberán hacerse cargo de los gastos de devolución. Esto es, 19€ IVA incluido, para almohadas y demás productos de menor volumen, 49€ IVA incluido, para toppers, tapibases y productos similares en volumen, 100€ IVA incluido, para canapés y tatamis. Marmota asumirá los gastos de devolución en los casos de producto defectuoso cuando aplique la garantía.

76. Asimismo, en caso de que existan barreras arquitectónicas o estructurales que, en consideración a las medidas de los productos a devolver, puedan impedir o dificultar la recogida del producto en el domicilio del Usuario, este se hará cargo de contratar directamente a una empresa de transporte especializada en entregas y recogidas de productos por fachadas de inmuebles así como de los posibles gastos logísticos extraordinarios que sean necesarios para proceder a la retirada (por ejemplo, grúa, medios especiales, etc.) manteniendo a Marmota indemne e indemnizándola de cualquier responsabilidad que de dicha recogida pudiera surgir.

#### ***Recogida y reintegro***

77. La empresa de transporte se pondrá en contacto con el Usuario para informar sobre el día y hora de recogida del artículo, que deberá ser entregado en perfecto estado, con embalajes, componentes y demás material con el que le fue entregado originariamente, así como con copia de la factura o recibo de compra o en su defecto de la confirmación electrónica del pedido inicial. Pasados siete (7) días hábiles desde la recepción en nuestros almacenes del artículo devuelto, se abonará el importe del mismo empleando el mismo método que el utilizado por el Usuario en el momento de realizar la compra y tras verificar que los artículos están en buen estado.
78. Nótese que los costes adicionales por el transporte y/o entrega especial en la entrega del pedido inicial no se devuelven.

#### ***Depreciación por manipulación innecesaria***

79. Finalmente, es importante advertir al Usuario que éste responderá de toda depreciación de los productos que resulten de las manipulaciones que no sean necesarias para determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los mismos.

#### ***Productos adquiridos con financiación***

80. Todas las consecuencias derivadas de la adquisición del pedido mediante un contrato de financiación celebrado entre el Usuario y una entidad financiera son única y exclusiva responsabilidad del Usuario.
81. Marmota no se hará responsable de las operaciones de financiación de los productos adquiridos. Cualquier operación de financiación para la adquisición de los productos de Marmota se hará al margen de esta compañía siendo un acuerdo privado entre el Usuario y la entidad financiera que éste elija. En ningún caso Marmota actuará como prestamista o como intermediario de crédito.

### **GARANTÍA DE PRODUCTO**

#### ***Garantía legal***

82. Marmota ofrece a los Usuarios las garantías legales para cada tipo de productos que ofrece en la Plataforma Web tal y como se indica en sus respectivas fichas descriptivas.
83. El plazo de garantía legal para productos adquiridos desde el 1 de enero de 2022 es de tres (3) años desde la entrega de los mismos.

#### ***Garantía adicional para los colchones marca Marmota***

84. Asimismo, ofrecemos una garantía de diez (10) años para los colchones marca Marmota, a contar desde la fecha de entrega del colchón.
85. Esta garantía adicional que ofrecemos está condicionada a que se de a los colchones Marmota uso doméstico, de modo que no resultará de aplicación en el caso de que se evidencie que los colchones se han empleado en el desarrollo de un negocio o actividad profesional.

#### ***Falta de conformidad de los productos***

86. En el caso de que alguno de los productos que comercializamos presente falta de conformidad, los Usuarios deben de ponerlo en conocimiento de Marmota a través del mismo procedimiento habilitado para el desistimiento o contactando con el Servicio de Atención al Cliente para que podamos reemplazar o sustituir el producto por otro de similares características, realizar una rebaja en su precio o resolver el contrato, todo ello de conformidad con lo previsto en legislación para la defensa de los consumidores.
87. La garantía, ya sea la legal o la adicional, únicamente cubre los defectos de fabricación y los materiales que componen los productos, excluyendo expresamente los defectos derivados de un uso inapropiado o mal mantenimiento. En este sentido, sin ánimo limitativo, Marmota no responderá:

- de los defectos que sean consecuencia de un uso o tratamiento inadecuado, incorrecto o inapropiado;
  - de los daños que provengan de la aplicación de productos de limpieza inadecuados;
  - de los defectos o daños que presenten los productos que no se hayan destinado a un uso estrictamente doméstico;
  - cuando el producto haya sido conservado en condiciones inadecuadas para mantener sus cualidades (i.e. manchas de moho por exceso de humedad del dormitorio, bajas temperaturas o falta de circulación de aire);
  - de los daños producidos por agua, humedades, fuego, transporte inadecuado, falta de mantenimiento;
  - cuando el colchón se encuentre manchado por causa imputable al Usuario;
  - cuando el producto presente cortes o rayones o desgaste por uso normal o daños causados por golpes o accidentes;
  - cuando el colchón presente marcaciones o hundimientos inferiores a 10 mm o al 10% de su altura;
  - cuando se produzcan cambios de color de las espumas; o.
  - cuando el colchón presente cualquier tipo de incidencia estética (hilos, bolas, etc.).
88. Cualquier reclamación por falta de conformidad deberá ir acompañada por la factura de compra o similar (por ejemplo, recibo de pago o email confirmatorio de pedido) y, al menos, de dos (2) fotografías ilustrativas que permitan detectar la existencia, en su caso, de vicios o daños en el producto.
89. En todo caso, entenderemos que un producto es conforme y que por lo tanto no aplica la garantía si a) se ajusta a la descripción realizada por Marmota y posea las cualidades del producto que Marmota haya presentado en la Plataforma Web; b) es apto para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo; y c) es apto para cualquier uso especial requerido por el Usuario consumidor cuando lo haya puesto en conocimiento de Marmota en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.
90. En el caso en el que sea necesaria una visita de nuestros técnicos al domicilio del Usuario para verificar la conformidad del producto y que ese análisis determine la conformidad del mismo o la existencia de vicios o defectos no cubiertos por la garantía, y, por tanto, la improcedencia de la reclamación, se cobrará el importe de dicha visita (40€, IVA incluido). El coste de la reparación, fuera de periodo de garantía o en caso de supuestos no cubiertos por la misma, se determinará en cada caso.

#### **FUERZA MAYOR**

91. Cualquier posible demora o la falta de cumplimiento de estas Condiciones de Venta por parte de Marmota no será considerado como un incumplimiento de las mismas y será excusado en la medida en que ello se haya producido como consecuencia de cualquier causa ajena al control razonable por parte de Marmota, incluyendo, casos fortuitos, cortes energéticos, desastres naturales, restricciones de las autoridades públicas, inclemencias meteorológicas, huelgas, disturbios públicos, pandemias, rebotes de anteriores pandemias` o amenazas de que se produzcan dichos eventos.
92. Si transcurridos treinta (30) días desde el inicio del evento de fuerza mayor este persistiese de forma que impidiese el cumplimiento de estas Condiciones de Venta, cualquiera de las partes podrá dar por terminada la transacción en cuestión.

#### **CONDICIONES DE USO DEL SHOWROOM VIRTUAL (LLAMADAS, CHAT Y VIDEOCONFERENCIAS)**

1. El Usuario puede ponerse en contacto con Marmota tanto a través del Servicio de Atención al Cliente como empleando el Showroom Virtual.
2. El Showroom Virtual tiene como finalidad facilitar información al Usuario sobre los diferentes productos que Marmota comercializa en la Plataforma Web, sin que ello pueda ser considerado asesoramiento en cuestiones de salud y bienestar, y ayudar al Usuario en tiempo real a hacer la compra de nuestros productos a través de la Plataforma Web, que quedará sujeta en todo caso a las Condiciones de Venta. En el caso de que el Usuario quisiera realizar cualquier otra gestión, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

3. El uso del Showroom Virtual está limitado a personas físicas mayores de 18 años.
4. El Usuario que haga uso del Showroom Virtual podrá agendar con nuestros agentes un día y una hora y comunicarse con ellos mediante llamada telefónica o mediante videoconferencia o escribir directamente al chat.
5. El servicio de Showroom Virtual queda condicionado a la disponibilidad de agentes de Marmota que se encuentren activos en el momento de acceso al servicio.
6. El Usuario acepta utilizar el servicio del Showroom Virtual de conformidad con la ley, la moral, los buenos usos generalmente aceptados, el orden público y las condiciones y políticas de la Plataforma Web. En particular, pero sin carácter exhaustivo, el Usuario acepta no usar el Showroom Virtual para fines comerciales, ilegales, para menoscabar nuestros derechos y/o intereses, así como de terceros, o para, de cualquier otro modo, dañar, inhabilitar, sobrecargar o deteriorar el servicio del Showroom Virtual o impedir su uso normal.
7. Marmota no solicitará al Usuario a través del Showroom Virtual datos de su tarjeta de crédito, número de cuenta bancaria ni otra información financiera. En caso de que se solicitara este tipo de información le rogamos se abstenga de facilitarla y se ponga en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad.
8. Los servicios del Showroom Virtual no incluyen la conexión a la red necesaria para que funcione el Showroom Virtual debiendo ser cada Usuario quien contrate con el operador que considere. Tampoco incluyen el dispositivo necesario para que funcione el Showroom Virtual debiendo ser cada Usuario quien adquiera el dispositivo que considere.

#### **CONTACTO**

Para cualquier consulta general relacionada con nuestra Plataforma Web, los Usuarios pueden ponerse en contacto directamente con nosotros mediante:

- Correo electrónico: [duerme@comounamarmota.com](mailto:duerme@comounamarmota.com)
- Teléfono de atención al cliente: 900 670 690
- Teléfono para asesoramiento de producto o comercial: 930 160 035  
Llamadas telefónicas que podrán ser grabada por motivos de calidad de nuestro servicio
- Correo postal: Plaza Pau Vila, 1, Edificio Palau de Mar, 1a Planta, Sector AD, Oficina 1AD (08039 Barcelona)

En caso de ser un hotel o un profesional, por favor, contáctenos preferiblemente por correo electrónico o teléfono. Recordamos que esta Plataforma Web está destinada a ventas para uso doméstico.