

Las presentes condiciones generales de compra se aplican a todas las transacciones comerciales realizadas en nuestra tienda virtual, Turcane, en adelante El Vendedor.

Además de leer las presentes Condiciones, antes de acceder, navegar y/o usar esta página web, el Usuario ha de haber leído el Aviso Legal y las Condiciones Generales de Uso, incluyendo, la política de cookies, y la política de privacidad y de protección de datos de Turcane.com.

Al utilizar este Sitio Web o al hacer y/o solicitar la adquisición de un producto y/o servicio a través del mismo el Usuario consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por todo lo anteriormente mencionado, por lo que si no está de acuerdo con todo ello, no debe usar este Sitio Web. Asimismo, se informa que estas Condiciones podrían ser modificadas. El Usuario es responsable de consultarlas cada vez que acceda, navegue y/o use el Sitio Web ya que serán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento en que se solicite la adquisición de productos y/o servicios.

Para todas las preguntas que el Usuario pueda tener en relación con las Condiciones puede ponerse contacto con el titular utilizando los datos de contacto facilitados, en su caso, utilizando el formulario de contacto.

1. Identificación

El Vendedor es una unidad de negocio perteneciente a Turcane, provista de CIF/NIF 48470388G. Cualquier comunicación se podrá realizar a la dirección de correo electrónico info@turcane.com

2. Actividad

El Vendedor se dedica a la venta a distancia, preferentemente por Internet, de Moda y Complementos.

3. Contenidos e información suministrada en el website

El Vendedor se reserva el derecho a modificar la oferta comercial presentada en el website (modificaciones sobre productos, precios, promociones y otras condiciones comerciales y de servicio) en cualquier momento. El Vendedor hace todos los esfuerzos dentro de sus medios para ofrecer la información contenida en el website de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de El Vendedor, se procedería inmediatamente a su corrección. De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y algún cliente hubiera tomado una decisión de compra basada en dicho error, El Vendedor le comunicará al cliente dicho error y el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

Los contenidos del sitio web El Vendedor podrían, en ocasiones, mostrar información provisional sobre algunos productos. En el caso que la información facilitada no correspondiera a las características del producto el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

El Vendedor no es responsable ni directa ni indirectamente de ninguna de las informaciones, contenidos, afirmaciones y expresiones que contengan los productos comercializados por El Vendedor. Dicha responsabilidad recae en todo momento en los fabricantes o distribuidores de dichos productos. El cliente entiende que El Vendedor es un mero intermediario entre él y dicho fabricante o distribuidor.

4. Sistema de venta

Para realizar una compra, el usuario puede elegir entre diversas formas de hacernos llegar su pedido:

- En la Web a través del “carrito de la compra”.
- Enviándonos un Correo electrónico: info@turcane.com

5. Precios

Los precios exhibidos en el Sitio Web son los finales, en Euros (€) e incluyen el impuesto sobre el valor añadido (IVA).

Los gastos de envío no están incluidos en los precios finales de los productos. Los precios pueden cambiar en cualquier momento, pero los posibles cambios no afectarán a los pedidos o compras con respecto a los que el Usuario ya haya recibido una confirmación de pedido.

6. Impuestos aplicables

Los precios de los productos expuestos en la página web del vendedor, incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que, en su caso, sea procedente aplicar.

7. Forma de pago

Podrás seleccionar el método que prefieras al final del proceso de compra:

- Tarjeta de crédito o débito. (tpv virtual).
- PayPal.
- Transferencia bancaria.
- Contrareembolso (Comisión de 2,00€)

En caso de optar por PayPal, el plazo de entrega comienza a partir de la recepción y validación del pago por parte de turcane.com En el caso de surgir cualquier duda en el proceso de compra, se pueden poner en contacto con nosotros en el siguiente email: info@turcane.com

8. Envío y plazos de entrega

Factores a tener en cuenta

Los pedidos son procesados de lunes a viernes, por lo que los pedidos que se realicen en fin de semana o días festivos la entrega puede tardar un día más.

Los plazos de transporte se pueden ver alterados por incidencias extraordinarias en el transportista y por dificultades en la entrega de la mercancía.

No se realizan envíos a apartados de correos.

Turcane no se hace responsable de los cargos adicionales de Aduana así como retrasos que pudieran llevar los envíos a las Islas Canarias, Ceuta, Melilla o Extranjero.

En caso de optar por PayPal, el plazo de entrega comienza a partir de la recepción y validación del pago por parte de turcane.com

Los festivos nacionales, autonómicos de la provincia de La Castilla la Mancha no se cuentan como días laborables. Los pedidos realizados

esos días, se enviarán al siguiente día hábil.

Una vez enviado tu pedido este no se podrá cancelar. Si el cliente no recepciona el envío, se descontarán del reembolso todos los gastos generados por el envío y retorno del mismo.

Una vez enviado el pedido, el cambio de dirección de entrega supone un coste que Turcane no asumirá. Se indicará el coste según zona de envío. Turcane tampoco asumirá el coste por equivocación del cliente en la indicación de la dirección de entrega.

Zonas de envío:

ZONA	ENVÍO	PRECIO
PENÍNSULA	24/48 HORAS	GRATIS
BALEARES	Tiempo aproximado 7-10 días	3,90€
CANARIAS	Tiempo aproximado 7-10 días	3,90€
CEUTA Y MELILLA	Tiempo aproximado 7-10 días	3,90€
ITALIA	Tiempo aproximado 5-7 días	7,90€

Turcane no se hace cargo de gastos adicionales como aduanas y similar.

Para envíos a Europa consultar precios enviando un email a info@turcane.com

9. cambios y devoluciones

En TURCANE queremos que todas nuestras clientas queden encantadas con sus pedidos. Así que si por cualquier motivo no estas satisfecha con el producto te devolvemos el dinero. Podrá realizar cambios y devoluciones en un plazo máximo de 15 días naturales contados desde la fecha de recepción del producto.

Factores a tener en cuenta:

Cualquier producto que se quiera cambiar o devolver, se tiene que hacer con el producto convenientemente empaquetado y protegido. Si no se cumplen las condiciones y existen manchas, rasgaduras o roturas, no serán aceptados por turcane.com.

Si la devolución se realiza por defectos en el producto o error por nuestra parte, los gastos correrán a cargo de turcane.com. Seremos nosotros quien te recojamos el pedido en la dirección que nos indiques.

Si tu pedido de devolución llega fuera del plazo de los 15 días naturales para cambios y devoluciones, no será aceptado por Turcane.

Una vez hayamos verificado el producto, el reembolso de tu pedido se realizará en un plazo máximo de 10 días, mediante el mismo método de pago.

¿Cómo realizar un cambio?

Para realizar un cambio de talla deberá realizar primero la devolución del producto que desea cambiar, para ello debe comunicárnoslo al

correo info@turcane.com o a través de nuestro formulario de contacto de atención al cliente, con tu número de pedido y artículo que deseas

cambiar, a continuación será necesario que realice un nuevo pedido a través de la Web, y nosotros una vez nos llegue el producto original realizaremos la devolución del dinero de la primera compra descontando los portes de envío del cambio de talla.

- Recogeremos el producto que deseas realizar el cambio, y una vez llegue a nuestro almacén y comprobemos que se encuentra en perfecto estado, tramitaremos el nuevo envío.
-
- Se establecerá un horario para la recogida de tu cambio. (Este horario será respetado por parte del cliente, que si no se encuentra en la dirección o no tiene preparado el paquete en el horario establecido, perderá la posibilidad de poder realizar la devolución por este método. En caso de que necesites devolver un artículo del que previamente ya se haya tramitado un cambio, dispones de 7 días hábiles desde que recibes el nuevo artículo, para solicitar su devolución.

DEVOLUCIONES

Solo se aceptarán devoluciones de productos que estén en las mismas condiciones en que se entregaron con el producto correctamente embalado.

No se admiten devoluciones en productos de baño, de fiesta, bisutería, bolsos y complementos, o en aquellos productos que así lo indiquen en su descripción.

TURCANE.COM se reserva el derecho de rechazar aquellas devoluciones que se envíen fuera del plazo fijado, o prendas que no se encuentren en las condiciones que fueron recibidas o que hayan sido usadas más allá de la mera apertura del producto, y de extravío de paquetes de retorno no certificados.

¿Cómo realizar una devolución?

- Para solicitar una devolución escríbenos a través de nuestro formulario de contacto o mail a info@turcane.com con tu número de pedido, artículos a devolver y motivo de la devolución. A continuación nosotros nos podremos en contacto contigo por correo. (Si crees que no has recibido nuestro correo, revisa la bandeja de Spam).

- Una vez nos hayamos puesto en contacto aceptando la devolución, le pediremos que nos indique la dirección en la que quieres que recojamos tu pedido sin necesidad de que tengas que desplazarte a ninguna oficina postal.

En el caso de devoluciones procedentes de Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla deberán ser enviadas por el cliente, Turcane no se hará cargo de gastos de aduanas y similar.

- Se establecerá un horario para la recogida de tu devolución. (Este horario será respetado por parte del cliente, que si no se encuentra en la dirección o no tiene preparado el paquete en el horario establecido, perderá la posibilidad de poder realizar la devolución por este método.
- Rellena la hoja de devolución que entregamos junto con tu pedido e introdúcelo en el paquete.
- Una vez verificado por nuestra parte el producto devuelto, procederemos al reembolso del pedido, el cual se realizara en un plazo máximo de 10 días mediante el mismo método de pago.(Solo se devolverá el importe del artículo, nunca los gastos de envío y devolución).
- Las devoluciones se realizarán del mismo modo en que efectúo el pago.
- Este proceso de devolución solo está disponible para un envío por pedido. Si ya has hecho un cambio o devolución de alguno de los artículos de un pedido, tendrías que gestionar tu mismo la devolución.
- En caso de que necesites devolver un artículo del que previamente ya se haya tramitado un cambio, dispones de 15 días hábiles desde que recibes el nuevo artículo, para solicitar su devolución.

¿Cómo realizar una devolución por tu cuenta?

- Escríbenos a través de nuestro formulario de contacto o mail info@turcane.com con tu número de pedido y artículos a devolver.
- Rellena la hoja de devolución que entregamos junto con tu pedido e introdúcelo en el paquete.
- Realiza el envío mediante la agencia de transporte que tu prefieras (Correos, Tipsa, Seur, etc...), en este caso el cliente es quien asume los gastos de envío. Turcane no se hará cargo de aquellas devoluciones que se hallan podido extravíar en el proceso de retorno por cuenta del cliente.
- Una vez verificado por nuestra parte el producto devuelto, procederemos al reembolso del pedido, el cual se realizara en un plazo máximo de 10 días mediante el mismo método de pago. (Solo se devolverá el importe del artículo, nunca los gastos de envío y devolución). Las devoluciones se realizarán del mismo modo en que efectúo el pago. La dirección a la que tienes que enviar tu devolución es la siguiente:

TURCANE

C/La Huerta 66 4o A

02660- Caudete (Albacete)

*Para pedidos de Baleares, Canarias, Ceuta, Melilla o países fuera de España, sólo son posibles devoluciones por cuenta del cliente Turcane tampoco se hará cargo de gastos de aduanas o similar.

¿Y si he recibido un producto defectuoso?

Si el producto recibido está defectuoso tiene un máximo de 15 días para comunicárnoslo a través del correo info@turcane.com o a través del formulario de contacto indicando el número de pedido, y que le ocurre al artículo, una vez recibamos este email suyo le indicaremos como proceder para realizar el cambio o devolución del producto defectuoso. Antes del envío del producto comprobamos que todo este perfecto, en caso de error por nuestra parte los gastos de transporte por la devolución los pagamos nosotros.

10. Factura Electrónica

El usuario presta su consentimiento expreso para recibir facturas electrónicas por parte de Turcane, si necesita una factura en papel, por favor indíquelo en el apartado de comentarios de su pedido.

11. Atención al cliente

Estamos encantados de ayudaros, si tienes cualquier duda sobre un pedido, talla, asesoramiento.... Solo tienes que escribir en nuestro formulario de contacto de atención al cliente, o enviar un email a info@turcane.com o bien llamando o enviando un whatsapp al teléfono 602244325.

Nuestro horario de atención al cliente es el siguiente:

De Lunes a Viernes de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00.

12. Disponibilidad de los artículos solicitados

Todos los pedidos de compra recibidos están sujetos a la disponibilidad de los productos y/o a que ninguna circunstancia o causa de fuerza mayor (tara, rotura, etc.) afecte al suministro de los mismos. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o no quedaran productos en stock, Turcane se compromete a contactar al Usuario y reembolsar cualquier cantidad que pudiera haber sido abonada en concepto de importe.

13. Uso de cupones/descuentos promocionales

No se pueden usar en una misma compra 2 cupones/descuentos que estén en vigor en ese momento, ni juntar un cheque regalo de sorteos que realicemos, con promociones vigentes en la web. Si se diera el caso, se procedería a cancelar el pedido. Los cupones o descuentos sólo estarán activos en la fecha establecida.

14. Obligaciones del cliente

El cliente de El Vendedor se compromete en todo momento a facilitar información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o de realización del pedido, y a mantenerlos actualizados en todo momento.

Se compromete a mantener un respeto hacia los dirigentes de la website o en su caso, se podrá cancelar el pedido siempre que la empresa estime oportuno. El cliente se compromete a aceptar todas las disposiciones y condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación entendiéndolo que recogen la mejor voluntad de servicio posible para el tipo de actividad que desarrolla El Vendedor.

El cliente se compromete a posibilitar la entrega del pedido solicitado facilitando una dirección de entrega en la que pueda ser entregado el pedido solicitado dentro del horario habitual de entrega de mercancías (de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00). En caso de incumplimiento por parte del cliente de esta obligación, El Vendedor

no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del pedido solicitado por el cliente.

Asimismo, si se produjera una devolución del paquete por estado ausente, debe abonar de nuevo los costes de envío oportunos a su ciudad en la forma de pago que le facilite Turcane.

15. Obligaciones del cliente

Las compraventas realizadas con El Vendedor se someten a la legislación de España - Turcane.

16. Derecho de desistimiento

Opción 1:

Forma de ejercer el derecho de desistimiento: Para ejercer el derecho de desistimiento respecto de los productos comprados exclusivamente en la Web, deberá manifestar su decisión inequívoca de desistir del contrato, en el plazo de 14 días naturales, de alguna de las siguientes maneras:

- Si elige la opción de devolver el producto en cualquiera de las tiendas de TURCANE SHOP, deberá contactar previamente con nuestro Servicio de Atención al Cliente, en el correo info@turcaneshop.com, quien le remitirá una autorización de devolución que tendrá que presentar en la tienda.
- Si elige la opción de devolver el producto a través de la tienda online de la Web, deberá ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de la cuenta de email info@turcaneshop.com para manifestar de forma inequívoca su decisión de desistir del contrato.
- Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, también podrá optar por ejercer su derecho de desistimiento cumplimentando y enviando electrónicamente a la cuenta de email info@turcaneshop.com el formulario de desistimiento que puede descargarse [pinchando aquí](#), en cuyo caso, le comunicaremos sin demora por correo electrónico la recepción de dicho desistimiento. El derecho de desistimiento se entenderá ejercido dentro de plazo cuando nos haya enviado la comunicación relativa al ejercicio de este derecho antes de que finalice el plazo correspondiente, en los términos indicados anteriormente.

Consecuencias del desistimiento: En caso de que ejercite el derecho de desistimiento, le devolveremos todos los pagos que hayamos recibido de su parte, excluidos los gastos de entrega sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que nos informe de su decisión de desistir del contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago en que se abonó la compra sin que incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso a excepción de los gastos de devolución del producto. En todos los casos, los productos objeto de devolución deberán encontrarse en perfectas condiciones, y con los manuales, accesorios o regalos promocionales, en su caso, incluidos. Si no fuera así, no se puede ejercer dicho desistimiento.

Opción 2:

Forma de ejercer el derecho de desistimiento: Para ejercer el derecho de desistimiento respecto de productos comprados exclusivamente en la Web, deberá manifestar su decisión inequívoca de desistir del contrato, en el plazo de 14 días naturales, de alguna de las siguientes maneras:

- Si elige la opción de devolver el producto en cualquiera de las tiendas de TURCANE SHOP, deberá contactar previamente con nuestro Servicio de Atención al Cliente, en el correo info@turcaneshop.com, quien le remitirá una autorización de devolución que tendrá que presentar en la tienda.
- Si elige la opción de devolver el producto a través de la tienda online de la Web, deberá ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de la cuenta de email info@turcaneshop.com para manifestar de forma inequívoca su decisión de desistir del contrato.
- Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, también podrá optar por ejercer su derecho de desistimiento cumplimentando y enviando electrónicamente a la cuenta de email info@turcaneshop.com el formulario de desistimiento que puede descargarse [pinchando aquí](#), en cuyo caso, le comunicaremos sin demora por correo electrónico la recepción de dicho desistimiento. El derecho de desistimiento se entenderá ejercido dentro de plazo cuando nos haya enviado la comunicación relativa al ejercicio de este derecho antes de que finalice el plazo correspondiente, en los términos indicados anteriormente.

Consecuencias del desistimiento: En caso de que ejercite el derecho de desistimiento, le devolveremos todos los pagos que hayamos recibido de su parte, incluidos los gastos de entrega sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que nos informe de su decisión de desistir del contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago en que se abonó la compra sin que incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso. En todos los casos, los productos objeto de devolución deberán encontrarse en perfectas condiciones, en su embalaje original y con los manuales, accesorios o regalos promocionales, en su caso, incluidos. Si no fuera así, no se puede ejercer dicho desistimiento.

17. Hoja de reclamaciones

Existen hojas de reclamaciones a disposición del cliente. El formulario se puede solicitar a nuestro departamento de atención al cliente por teléfono o bien por correo electrónico, y lo haremos llegar a la dirección que nos indique. También puedes solicitarlo en nuestros establecimientos, en la tienda de Calle La Zafra 25 02660 Caudete (Albacete).

Además “La Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Los consumidores podrán someter sus reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios en línea”.

18. Garantía Legal

Productos de terceros:

Los clientes de TURCANE SHOP se benefician de la garantía dada por los distintos fabricantes de cada uno de los artículos. TURCANE SHOP no responderá bajo ningún concepto de los posibles fallos o defectos que pudiesen tener los productos proporcionados. Será el propio fabricante quién con su garantía responderá de los posibles desperfectos que el producto albergase. Los defectos o desperfectos debidos a una incorrecta utilización o manipulación del material o los desgastes producidos por un uso normal del mismo, no se incluyen en esta garantía. Las mermas en la funcionalidad de los artículos, debidas a las limitaciones de concepción de los mismos, también están excluidas de la cobertura de esta garantía.

Productos propios:

Según la normativa vigente la garantía de los artículos es de 2 años. Para efectuar el derecho de garantía ha de realizarse la devolución del producto debidamente embalado y siempre con la autorización previa del Departamento de Atención al cliente a (info@turcaneshop.com). Los defectos o desperfectos debidos a una incorrecta utilización o manipulación del material o los desgastes producidos por un uso normal del mismo, no se incluyen en esta garantía. Las mermas en la funcionalidad de los artículos, debidas a las limitaciones de concepción de los mismos, también están excluidas de la cobertura de esta garantía.