

Condiciones generales de compra y venta

1. Introducción

El presente documento contiene las Condiciones que regulan la venta de los productos presentados en esta web por la sociedad: PENTAGO XXI, S.L.U. (con nombre comercial "CASA VIVA"), calle Consell de Cent, 294, principal 2, 08007, Barcelona, España, Inscrita en el Registro mercantil de Barcelona Tomo 47325 Folio 1000 Hoja 548550, Inscripción 1, y con C.I.F. ESB67618454. Esta Web, que opera bajo el nombre de dominio casaviva.es, es gestionada por la precitada sociedad PENTAGO XXI, S.L.U. (con nombre comercial "CASA VIVA").

Rogamos que leas atentamente las presentes Condiciones antes de realizar un pedido. Si no estás de acuerdo con las referidas Condiciones, no debes hacer ningún pedido.

Las presentes Condiciones de Venta podrían ser modificadas en cualquier momento, por lo que debes leerlas antes de efectuar cada compra. Dichas modificaciones no afectarán a los pedidos ya realizados. Si tienes alguna pregunta relacionada con las Condiciones de Venta o deseas realizar alguna reclamación puedes ponerte en contacto con nosotros a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, enviando un e-mail a online@casaviva.es, o llamando al número 946 545 153 dentro del horario de atención al cliente (de lunes a viernes: de 9:30h a 15h).

2. Uso de nuestro sitio web

Mediante la marcación de la casilla "Acepto las condiciones de venta" declaras que has leído y aceptas sin reserva alguna las presentes Condiciones de Venta, y, en especial, lo siguiente:

- Te obligas a facilitarnos de manera cierta tu dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto.
- Ten en cuenta que, si no nos facilitas toda la información que necesitamos, no podremos cursar tu pedido. En cualquier caso, previamente a confirmar la compra, deberás confirmar la aceptación de las presentes Condiciones activando la casilla "Acepto las condiciones de venta".

3. Proceso de compra

Verá que comprar en Casa Viva es cómodo y fácil. El proceso de compra consta de los siguientes pasos:

(i) Navegación y selección de productos: Navegue por la web y seleccione los artículos que desee adquirir pulsando el botón "Añadir a mi cesta". La cesta mostrará el nombre del producto, la cantidad y el precio.

(ii) Inicio del proceso de compra: Para iniciar la compra, haga clic en "Finalizar compra".

(iii) Completar los datos de la compra: Para seguir con el proceso de compra puede: “Iniciar sesión”, “Continuar sin registro” o “Crear una cuenta”. En cada caso se requerirán los datos personales pertinentes.

(iv) Selección del método de envío y datos de envío: Elija el método de envío deseado y rellene los datos requeridos. Acepte las Condiciones de Venta mediante la marcación de la casilla correspondiente, y después pulse sobre la opción “Continuar a pago”.

(v) Selección del método de pago: Elija el método de pago deseado y pulse sobre el botón “Pagar”. En este punto, se considerará que el contrato está formalizado.

(vi) Confirmación de la compra: Una vez realizada la compra, recibirá una confirmación por correo electrónico con la siguiente información:

- Número de pedido.
- Fecha de pedido.
- Resumen de los productos adquiridos.

Una vez que el cliente ha confirmado su compra, es importante tener en cuenta que no será posible realizar modificaciones o cancelaciones en el pedido, a menos que se apliquen circunstancias específicas contempladas por la ley o establecidas en nuestras Condiciones Generales de Venta.

Si el cliente tiene alguna duda o requiere asistencia con respecto a su pedido después de haber confirmado la compra, le recomendamos que se comuniquen con nuestro equipo de atención al cliente enviando un e-mail a online@casaviva.es o llamando al número de teléfono 946 545 153 dentro del horario de atención al cliente (de lunes a viernes: de 9:30h a 15h). Estaremos encantados de ayudar y proporcionar orientación sobre cómo proceder según cada situación particular.

Para realizar la compra se requerirán los datos personales del usuario, que serán incorporados a nuestra base de datos con el objeto de poder procesar el pedido y de facilitar la realización de nuevas compras a través de la página web. Los datos personales proporcionados por los usuarios serán tratados con arreglo a lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#). El usuario podrá acceder, en todo momento, a los datos personales facilitados y a la información de los pedidos realizados. Casa Viva recuerda a los usuarios que los datos personales deben indicarse con toda exactitud para evitar confusiones o incidencias en el envío del/los artículo/s adquiridos. Además, en el caso de ser solicitado expresamente por el usuario, el mismo recibirá por correo y/o sms información y publicaciones relativas a Casa Viva.

4. Entrega

Los artículos comercializados a través del sitio web sólo se entregarán en Península y Baleares.

Si desea realizar un pedido desde otro país a través de este sitio web, por supuesto, puede hacerlo; sin embargo, tenga en cuenta que solamente ofrecemos entregas en una de las tiendas Casa Viva de España o en una dirección de envío en Península y Baleares. Puede consultar los métodos y costes de envío para Península y Baleares [aquí](#).

Los envíos de Paquetería se realizan a través de una empresa de mensajería. Los plazos de entrega serán con carácter general de 3-4 días laborables, siempre que el producto esté disponible. En el caso de las entregas Especializadas, el plazo de entrega será de 8-10 días

laborables, siempre que el producto esté disponible. Dichos plazos pueden variar en función de las circunstancias concretas de cada pedido como la zona de envío.

En caso de haber elegido la entrega en tienda, te comunicaremos la llegada de la mercancía a través de un email. A partir de este momento, el pedido estará disponible para su recogida durante 15 días dentro del horario comercial. Puedes consultar el horario de nuestras tiendas [aquí](#). Es necesario presentar el email de confirmación de compra y el DNI de la persona que vaya a recogerla.

Recuerda que no se hacen envíos a Apartados Postales, por ello es necesario que nos detalles la dirección exacta de entrega.

Si tuvieras cualquier duda sobre el estado de tu pedido puedes ponerte en contacto con nosotros a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, enviando un e-mail a online@casaviva.es, o llamando al número 946 545 153 dentro del horario de atención al cliente (de lunes a viernes: de 9:30h a 15h).

5. Precio y pago

5.1 Precios

Los precios de los productos están sujetos a cambios en cualquier momento según la política de precios de Casa Viva. Dichas modificaciones no afectarán a los pedidos ya realizados.

Todos los precios mostrados en nuestro sitio web están en euros e incluyen los impuestos correspondientes al IVA para Península y excluyen los gastos de envío.

Al finalizar el proceso de compra, el usuario deberá seleccionar el método de envío deseado. Los gastos de envío serán detallados al finalizar el proceso de compra y serán responsabilidad total del usuario.

Antes de confirmar el pedido, el usuario podrá revisar el precio final completo, incluyendo cualquier descuento aplicado, así como los gastos de envío o impuestos.

5.2 Formas de pago

Todas las compras se pueden pagar, a través de los siguientes métodos:

a) Tarjetas de débito o crédito emitidas por entidades financieras europeas: Visa, Visa Electron o MasterCard.

El pago del pedido del cliente se procesa en tiempo real a través del TPV Virtual una vez que se ha verificado la exactitud de los datos proporcionados.

b) Google Pay.

c) Paypal.

d) Sequra.

Sequra es un método de pago que permite al cliente fraccionar o aplazar el pago de su pedido en cuotas de manera rápida y sencilla, sin necesidad de trámites engorrosos. Ofrecemos 3 métodos de pago:

Divide el pago del pedido en 3 cuotas iguales, sin ningún coste adicional. Se realiza un pago al mes.

Divide el pago del pedido en 6, 12 o 18 meses por una pequeña tarifa fija mensual que varía según el importe. Solo se requiere el DNI, número de teléfono móvil y tarjeta bancaria. El cliente puede completar el pago en cualquier momento sin cargos adicionales.

Paga después: recibe tu pedido y examínalo con calma antes de pagar. Te notificaremos cuando tu pedido salga de nuestro almacén y tendrás 7 días para revisarlo y pagar, sin cargos adicionales.

El método de pago mediante Sequra sólo está disponible para personas físicas mayores de edad con residencia en España. Este método de pago está disponible tanto en la web como en nuestras tiendas físicas.

Para obtener más información sobre las condiciones de Sequra, haz clic [aquí](#).

5.3 Seguridad durante el proceso de pago

Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos y se alojan en un servidor seguro certificado según el Protocolo SSL.

5.4. Solicitar la factura de un pedido

Si deseas recibir la factura en formato electrónico puedes pulsar el checkbox 'Acepto recibir la factura en formato electrónico' que se muestra en el proceso de compra. Adicionalmente, si deseas recibir la factura en formato papel puedes solicitarla a la siguiente dirección online@casaviva.es y te la enviaremos sin ningún coste asociado.

6. Lengua o lenguas en las que puede formalizarse el contrato

El contrato tiene que ser formalizado en español.

7. Atención al cliente

Para que tu experiencia de compra sea siempre cómoda, en caso de duda puedes ponerte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Enviando un e-mail a online@casaviva.es
- Por teléfono llamando a nuestros operadores al 946 545 153. El horario de atención al cliente es de lunes a viernes: de 9:30h a 15h.

7.1. Quejas y reclamaciones

Como usuario o consumidor final ponemos a su disposición las siguientes vías de comunicación, teléfono: 946 545 153, correo electrónico: online@casaviva.es, a fin de que pueda interponer cualquier queja o reclamación, que intentaremos resolver en el plazo de tiempo más breve posible dando el oportuno acuse de recibo. Así mismo, también puede solicitar información sobre los bienes ofertados o contratados a través de nuestra página web.

Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al vendedor no pueda ser resuelta, según la normativa vigente, el empresario deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. Por lo que en el punto 13 de los presentes Términos y Condiciones, ponemos a su disposición los datos relativos a cómo puede canalizar adecuadamente su reclamación.

8. Garantías

El vendedor responderá frente al consumidor de las faltas que se manifiesten durante un plazo de tres años* desde la entrega, que se entenderá realizada el día que figure en la factura o tiquet de compra, o en el albarán si este fuera posterior.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien ya existían cuando éste se entregó.

El consumidor podrá exigir al empresario la subsanación de la falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato, gestiones que serán gratuitas para el consumidor comprendiendo los gastos que sean necesarios para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.

*Nuestros productos tienen 3 años de garantía para pedidos realizados a partir del 1 de enero de 2022, los pedidos anteriores disponen de 2 años de garantía.

9. Política de devoluciones

9.1. Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce días naturales sin necesidad de justificación. No obstante, en Casa Viva ampliamos este plazo a 30 días naturales a partir del día en el que el consumidor recibe el producto.

El plazo de desistimiento expirará a los 30 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, podrá utilizar el modelo de **Formulario de desistimiento**, aunque su uso no es obligatorio, notificarnos a través de correo postal a PENTAGO XXI, S.L.U, calle Consell de Cent, 294, principal 2, 08007, Barcelona, España, C.I.F:ESB67618454, con número de teléfono 946 545 153 o por correo electrónico siguiendo los pasos que se indican en nuestra Política de Devoluciones.

Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento se reembolsará todo pago recibido del consumidor incluidos en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato. No obstante, en caso de que el consumidor devuelva los productos por sus propios medios, el reembolso podrá ser retenido hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero. Para el reembolso se utilizará el mismo método de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Puede consultar las tarifas de devoluciones en nuestra Política de Devoluciones.

10. Registro como cliente

Para realizar compras online de nuestros productos, no es necesario registrarse como usuario en nuestra página web principal www.casaviva.es. Puede realizar compras como invitado sin la necesidad de crear una cuenta.

Sin embargo, el registro como usuario es gratuito y ofrece ventajas adicionales. Para registrarse, simplemente haga clic en la pestaña "Crear Cuenta" en nuestra página web y complete el formulario. Una vez completado, recibirá un correo electrónico de confirmación en la dirección proporcionada durante el registro.

Como usuario registrado, podrá acceder a su cuenta utilizando su nombre de usuario y contraseña. En su perfil, encontrará información útil, como historial de pedidos anteriores y la dirección de envío predeterminada.

Si en algún momento desea darse de baja como usuario, simplemente envíe un correo electrónico a nuestra dirección de contacto: online@casaviva.es. Estaremos encantados de ayudarle con cualquier solicitud relacionada con su cuenta.

Si opta por registrarse como Cliente, le informamos que los datos personales que nos facilite serán incluidos en un fichero titularidad de PENTAGO XXI, S.L.U.(con nombre comercial "CASA VIVA"), calle Consell de Cent, 294, principal 2, 08007, Barcelona, España, número de teléfono 946 545 153 con la finalidad de tramitar sus pedidos, así como para enviar nuestra Newsletter y otras comunicaciones comerciales por cualquier medio, incluyendo (siempre que expresamente nos autorice a ello) medios electrónicos.

Para poder enviarle comunicaciones comerciales por medios electrónicos (como la Newsletter) al darse de alta deberá marcar la casilla por la que expresamente nos autoriza enviarle dichas

comunicaciones. En cada comunicación comercial que se le envíe se le dará la opción de oponerse al envío de dichas comunicaciones, mediante un procedimiento sencillo y gratuito. En cualquier caso, le informamos que podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y/u oposición, a través de nuestro formulario de contacto online o enviando un e-mail online@casaviva.es.

11. Propiedad industrial y intelectual

Todos los contenidos del sitio Web (con carácter enunciativo, y no limitativo, el diseño gráfico, código fuente, logos, textos, gráficos, ilustraciones, fotografías, y demás elementos que aparecen en el sitio Web), así como los nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en el sitio Web están protegidos por la Ley.

Al aceptar estas Condiciones Generales de Venta, el Usuario reconoce y consiente que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte de la página Web nos corresponden en todo momento a nosotros o a quienes nos otorgaron licencia para su uso, y reconoce asimismo que la reproducción, distribución, comercialización, transformación, y en general, cualquier otra forma de explotación, por cualquier procedimiento, de todo o parte de los contenidos de este sitio Web constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de casa viva o del titular de los mismos.

Esta cláusula no te impedirá utilizar esta página Web en la medida necesaria para copiar la información sobre tu pedido o datos de contacto.

12. Divisibilidad

Si alguna de las presentes condiciones o alguna disposición fuesen consideradas inválidas, ilegales o inejecutables en alguna medida por la autoridad competente, se separarán de las restantes condiciones y disposiciones que seguirán siendo válidas en la medida en que así lo permita la ley.

13. Resolución de controversias

En el caso de que surgiera cualquier controversia, las partes tendrán la opción de solventar el asunto amistosamente. Si no se alcanzara ningún acuerdo extrajudicial, el Tribunal competente para resolver dichas controversias será el del lugar donde el Cliente tenga su residencia.

Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario.

Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle de Velázquez 126, 4º-I, 28006, Madrid (España). Para más información: www.confianzaonline.es.

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del [Código de Conducta](#), los usuarios podrán acudir a

Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>). Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además te recordamos que puedes acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

14. Acuerdo de petición de derechos de imagen

Gracias por compartir tu foto con nosotros. Al considerar la posibilidad de que publiquemos tu imagen, queremos asegurarnos de que sepas exactamente cómo pretendemos utilizarla. Nos encanta ver cómo usas nuestros productos.

Regularmente nos ponemos en contacto con nuestros fans para solicitar derechos adicionales para reproducir nuestras imágenes favoritas en nuestras redes sociales, correo electrónico, sitio web, presentaciones digitales y mucho más. Siempre que es posible, también incluimos su nombre o pie de foto.

Al dar su permiso, usted declara y garantiza que es el propietario de la imagen y que no hay otras entidades con derechos de propiedad sobre ella. Usted promete que posee todos los derechos sobre su Contenido de Usuario o, alternativamente, que tiene derecho a otorgarnos los derechos descritos anteriormente; que ha abonado y abonará íntegramente cualquier tasa u otros pagos que puedan estar relacionados con el uso de su Contenido de Usuario y que su Contenido de Usuario no infringe los derechos de propiedad intelectual, derechos de privacidad, derechos de publicidad u otros derechos legales de terceros.

Usted concede a Casa Viva un derecho comercial no exclusivo y no revocable para reproducir la imagen en cualquier forma (incluyendo, pero no limitado a, vídeo, publicación en Internet, reproducción, exhibición, correo electrónico, publicación y distribución), ya sea a través de nuestros propios servicios o de servicios prestados por terceros, en todo el mundo en cualquier medio conocido actualmente o desarrollado posteriormente y sin restricción o limitación. Usted acepta que su imagen pueda ser utilizada por Casa Viva sola o junto con bocetos, dibujos animados, pies de foto, películas, ilustraciones, textos u otras fotografías. Aunque Casa Viva hará esfuerzos comercialmente razonables para darle crédito por su foto y proporcionar un enlace a su cuenta de Instagram, usted acepta que dicho crédito no es obligatorio y que su permiso para que utilicemos su imagen no depende de que se le dé dicho crédito.

Usted renuncia a cualquier derecho a inspeccionar y/o aprobar el trabajo acabado que incorpore la imagen o el texto publicitario que pueda utilizarse en relación con el mismo o el uso al que pueda aplicarse dicho trabajo acabado. Asimismo, renuncia a cualquier reclamación de derechos de autor en relación con su imagen o nuestro trabajo acabado.

Por último, usted acepta que si se determina que alguna disposición o parte de alguna disposición contenida en el presente documento no es válida en virtud de alguna ley o norma jurídica, se considerará omitida sólo en esa medida, y el resto de este Contrato de Autorización

de Uso de Imagen permanecerá en pleno vigor y efecto. Este Contrato de Autorización de Uso de Imágenes se regirá por las leyes de España.

Podemos negarnos a aceptar o transmitir contenido del usuario por cualquier motivo. Podemos eliminar contenido de usuario del sitio web por cualquier motivo.

Si cree que un usuario del sitio web ha infringido sus derechos de propiedad intelectual, o si hemos retirado sus materiales por sospecha de infracción de los derechos de autor, y desea impugnar la supuesta infracción, póngase en contacto con nosotros.

Gracias de nuevo y envíenos un correo electrónico a online@casaviva.es si tiene alguna pregunta.