

Condiciones generales de compra

Las siguientes Condiciones Generales son de aplicación a todas las compras que se realicen a través del sitio web opticalia.com/es (en adelante "Tienda online") del que es titular Grupo Opticalia Global Holding S.A, (en adelante "Opticalia"), sociedad anónima, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en el tomo 11806, libro 0, folio 130, sección 8, hoja M-185374 inscripción 1ª y con CIF.: A81566473.

Domicilio social en Parque Empresarial Euronova. C/. Ronda de Poniente, 14, Planta 1ª- A/B, 28760 Tres Cantos (Madrid).

Se pone a disposición de los Usuarios los siguientes medios donde podrán dirigir sus peticiones, cuestiones y quejas:

Dirección Postal: GRUPO OPTICALIA GLOBAL HOLDING S.A

Parque Empresarial Euronova. C/. Ronda de Poniente, 14, Planta 1ª- A/B,
28760 - Tres Cantos (Madrid).

Teléfono: (+34) 918 06 55 00

Fax: (+34) 91 804 79 70

E-mail: atencioncliente@opticalia.es

En estas comunicaciones con Opticalia se deberá aportar nombre completo, DNI, correo electrónico y teléfono de contacto, así como una descripción de los hechos causantes de la queja o reclamación. Una vez recibida la queja o sugerencia, en un plazo no superior a 10 días, el Departamento de Atención al Cliente procederá a confirmar la recepción indicando el número de incidencia. El personal de OPTICALIA contactará con los clientes a través de los medios comunicados a fin de solucionar la incidencia.

1. Objeto y ámbito

Opticalia a través de la Tienda Online vende y distribuye artículos de óptica, principalmente: gafas graduadas, gafas de sol y lentes de contacto, NO realizando graduaciones de visión.

Todos los artículos comercializados en la Tienda Online se distribuyen en todo el territorio de España, a excepción de Ceuta, Melilla y Canarias.

Opticalia se reserva el derecho a realizar modificaciones y actualizaciones sobre productos, precios, promociones y demás condiciones contenidas en la tienda Online.

En caso de detectar cualquier error tipográfico, se procederá a su corrección y las compras que pudieran estar afectadas por dicho error podrán ser rescindidas por ambas partes sin coste alguno, siempre y cuando se justifique la existencia de dicho error.

La compra a través de esta Tienda Online supone la adhesión a las Condiciones Generales, lo que supone que el Usuario ha comprendido lo expuesto en este documento, siendo responsable de la veracidad de los datos que facilite durante el proceso de compra online.

2. Características principales de los productos

Los artículos publicados en Tienda Online son una selección de productos de OPTICALIA que cumplen los mismos requisitos de calidad y garantía que los productos puestos a la venta en los establecimientos que operan bajo la marca OPTICALIA.

Para garantizar la satisfacción y la adecuación sin excepciones, de las gafas graduadas a la graduación prescrita por el profesional óptico, en nuestra Tienda Online solo realizaremos gafas con graduaciones máximas de -4 dioptrías de miopía, +4 dioptrías de hipermetropía y + - 2 dioptrías de astigmatismo.

Las ofertas especiales, promociones o descuentos serán válidos en las fechas indicadas en cada caso, o hasta fin de existencias ofrecidas en la promoción.

Para poder realizar compras a través de la página Web de Opticalia, el usuario debe ser mayor de edad y con la aceptación de las presentes condiciones Generales, Usted manifiesta serlo y tener capacidad legal para la adquisición de los artículos comercializados en nuestra Tienda Online.

2.1. Condiciones específicas de compra de gafas graduadas, incluidas gafas de sol graduadas.

Al realizar un pedido de gafas graduados en nuestra Tienda Online, confirma que un profesional óptico-optometrista u oftalmólogo le ha realizado, en los últimos 12 meses, una adaptación de gafas graduadas tolerada sin excepciones.

Si por el contrario, está considerando utilizar cualquier producto graduado por primera vez, debe visitar a un profesional sanitario cualificado, que le realizará la adaptación de sus primeras gafas o lentes graduadas.

Una vez lo haya hecho, nosotros le podremos vender gafas adicionales o de reemplazo con la graduación indicada.

En este sentido, el usuario manifiesta que entiende que:

I. Opticalia Tienda Online le enviará sus gafas de reemplazo, de acuerdo a la información que el cliente haya proporcionado en el proceso de configuración de su graduación.

II. Usted será el responsable de la precisión, veracidad y exactitud de los datos de graduación que nos ha solicitado para la compra de gafas graduadas de reemplazo.

El producto personalizado mediante la graduación de lentes, no será objeto de devolución ni reembolsable, salvo por las razones especificadas en el apartado de devoluciones de las presentes condiciones.

2.2. Condiciones específicas de compra de lentes de contacto

Las lentes de contacto ofertadas a través de Opticalia Tienda Online son productos de reposición sobre lentes de contacto que ya han sido previamente prescritas por un profesional sanitario cualificado (óptico-optometrista / oftalmólogo), y cuya primera entrega se debe haber efectuado en un establecimiento físico especializado (centro óptico).

Si es su primera compra de lentes de contacto, o si hace más de un 1 año que su especialista no revisa su visión/graduación, le recomendamos que solicite el diagnóstico a su especialista óptico-optometrista u oftalmólogo antes de su compra.

En este sentido, el usuario al realizar su pedido a través de nuestra Tienda Online confirma que las lentes de contacto han sido prescritas con antelación por un profesional sanitario cualificado (óptico-optometrista / oftalmólogo) y que esa adaptación ha sido bien tolerada sin excepciones.

De acuerdo con lo anterior, OPTICALIA NO asumirá ningún tipo de responsabilidad por los daños a su salud que pudieran ser causados por el incumplimiento de las anteriores condiciones por parte del usuario.

La tolerancia del producto suministrado es responsabilidad exclusiva del fabricante que corresponda. El fabricante suministra la mercancía en el envase original sin abrir. La aplicación y manipulación correcta de las lentes de contacto es su responsabilidad en exclusiva.

La duración de uso indicada para las lentes de contacto se refiere a un período de tiempo calculado según la media de uso. Para evitar problemas oculares es imprescindible no sobrepasar el período de uso indicado en las instrucciones que figuran en la caja. En caso de que aparezcan irritaciones, se recomienda dejar de utilizar las lentillas inmediatamente y consultar con su especialista.

3. Cómo comprar

Para comprar un producto en la Tienda Online de Opticalia deberá seguir los siguientes pasos:

Buscar el producto deseado dentro del catálogo de productos y localizarlo a través de la navegación entre las diferentes categorías.

Pulsando sobre el producto deseado se accederá a la ficha de producto, donde tendremos toda la información detallada del artículo. En el caso de gafas graduadas podremos elegir solo la montura, las gafas con lentes sin graduar o las gafas con lentes graduadas. Tendrá la opción de añadir tratamientos adicionales a sus lentes con el precio indicado en la ficha de producto.

-La graduación podrá configurarla manualmente, introduciendo los valores requeridos, dentro de los límites de graduación permitidos en nuestra Tienda online. Si no dispone de ella es necesario que, previo a la compra, solicite una cita con nuestros profesionales ópticos y se realice la correspondiente graduación.

-En el caso de gafas de sol, podrá añadir directamente a carrito y finalizar su compra.

-En el caso de lentes de contacto tendrá que completar los campos correspondientes con su graduación en cada ojo.

Lea cuidadosamente las indicaciones y asegúrese de que los datos de su graduación y tratamientos elegidos son correctos. Estos serán productos personalizados por cliente, pues los cristales de la gafa serán realizados según las específicas características y graduación que el cliente inserte en el lugar correspondiente, bajo su exclusiva responsabilidad.

Para incluir el producto en su cesta, tendrá que pinchar sobre el botón “comprar”.

Revise su cesta de la compra antes de continuar al pago: Podrá modificar el contenido del resumen de su cesta eliminando los productos que no quiera comprar finalmente o añadir más unidades.

Además podrás editar la graduación sin tener que volver al paso de configuración de graduación.

Si tiene un código promocional tendrá que incluirlo aquí, en el campo indicado.

Identifíquese o regístrese:

- Si eres un usuario registrado, accede con usuario y contraseña para continuar con la compra
- Si no estás registrado, podrás:

o Registrarte completando los campos obligatorios. Podrás hacer seguimiento del pedido y conservar tu historial de compras y productos favoritos.

o Compra como invitado, cumplimentando solo los datos necesarios para procesar y enviar el pedido.

o Accede con usuario y contraseña Google o Apple.

Elige la forma de envío: Podrás elegir entre:

o Enviar el pedido a una dirección concreta

o Recogerlo en cualquiera de nuestras tiendas (servicio Clic & Collect).

Pago: Se realizará a la finalización del proceso de compra y es condición indispensable para la formalización del pedido. Las compras se pueden pagar con Tarjeta de crédito /débito Visa, MasterCard, PayPal

Finalice su compra confirmando que está de acuerdo con estas condiciones Generales.

4. Precios y formas de pago admitidas

Los precios de los productos se encuentran indicados en Euros en el detalle de cada producto e incluyen IVA, pero excluyen gastos de envío, manipulación, embalaje, seguros o cualquier otro servicio adicional al producto. Éstos se añadirán al importe total del carrito de la compra.

No obstante en todos aquellos pedidos superiores a 45€ no se cobrarán los gastos de envío durante el periodo de tiempo fijado por Opticalia como vigencia de la promoción de lanzamiento.

Aceptamos los siguientes métodos de pago: Tarjetas de crédito/débito, y pagos online Paypal

Posteriormente a que el pago se haya efectuado, el Usuario recibirá un e-mail de confirmación del pedido, en el cual se incluirá un resumen de los artículos adquiridos, la modalidad de envío solicitada y la dirección de destino.

Opticalia podrá ofrecer códigos de descuento a sus Usuarios y serán de aplicación conforme a las instrucciones especificadas por Opticalia con respecto a cada código y en todo caso, los Usuarios sólo podrán utilizar un único código por pedido, no siendo compatible con determinadas acciones promocionales o colecciones.

5. Envíos y entrega

Tanto en la modalidad de envío a domicilio como "Clic & Collect" o recogida en óptica, los tiempos de entrega dependen del tipo de producto y sus características:

*Pedidos gafas sin graduar, de sol, lentillas, líquidos y complementos:

Península→Máximo 2 días laborables→4,10 €

Baleares→Máximo 2 días laborables→8,85 €

(*) Costes de envío gratis para pedidos superiores a 45€ en Península y Baleares.

*Pedidos gafas graduadas:

Península→Máximo 5 días laborables→ GRATIS

Baleares→Máximo 5 días laborables→ GRATIS

Opticalia no realiza envíos a Canarias.

En caso de omisión o error en la cumplimentación de los datos de envío, Opticalia no se hace responsable de los inconvenientes causados y los gastos de reexpedición derivados correrán por su cuenta.

Asimismo, puede elegir, como modo de recepción de su pedido, el servicio Clic & Collect (“entrega en óptica”), seleccionando el punto de entrega preferido durante el proceso de pago de su pedido. Este servicio no tiene gastos de transporte asociados.

El cliente recibirá una notificación una vez el pedido haya sido entregado en la óptica seleccionada, para que pueda pasar a recogerlo, teniendo un plazo máximo de 15 días naturales para recogerlo.

Si transcurrido dicho período, el pedido no ha sido recogido por el cliente por causa no imputable a Opticalia, la mercancía será devuelta a nuestra Central, debiendo el cliente ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente para solicitar una nueva entrega. En este caso los gastos de este nuevo envío serán imputables al cliente.

Para retirar el producto en la Óptica seleccionada, deberá el cliente llevar el justificante de compra que recibirá vía correo electrónico, e identificarse como el comprador o como autorizado del comprador, mediante autorización firmada y copia del DNI del comprador.

Los envíos se realizarán únicamente dentro del territorio español, a través de una empresa de mensajería, sobre la que Opticalia se reserva el derecho a cambiar, así como modificar el tipo de envío, independientemente de lo aquí expuesto, siempre que no suponga un perjuicio manifiesto para el cliente.

La responsabilidad sobre los artículos es de Opticalia hasta la recepción del envío por Usted.

En el caso de que motivos de fuerza mayor no permitieran la entrega del pedido dentro del plazo establecido, Opticalia se compromete a informarle a la mayor brevedad de la nueva fecha prevista de entrega.

En el momento de la recepción, deberá comprobar que el pedido coincide en cantidad y tipología de producto con lo solicitado. De existir alguna discrepancia, deberá seguir las indicaciones del apartado Devoluciones de las presentes Condiciones Generales.

Opticalia le informará de los gastos de envío en el proceso de confirmación de su pedido. La aceptación de las ‘Condiciones Generales de Contratación’ por su parte supondrá la aceptación de los gastos de envío.

6. Garantía legal y servicio post venta

Todos los productos puestos a la venta por OPTICALIA en su Tienda online, tienen una garantía de dos años, a contar desde la fecha de entrega del producto.

Si observa defectos en el producto, que no se deben a una rotura accidental o uso inapropiados, procederemos a reparar, sustituir o rebajar el precio del mismo sin que suponga coste para Usted. En estos casos debe contactar con el servicio de Atención al cliente donde será debidamente atendido para resolver la situación (E-mail: atencioncliente@opticalia.es)

7. Cancelación de pedidos

El Usuario contará con un plazo de 2 (dos) días hábiles contados a partir de la realización del pago para revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. Quedarán excluidos del derecho de cancelación aquellos productos que por su naturaleza no puedan ser devueltos o que sean hechos a la medida, lo cual será informado.

Además le recordamos que no será posible cancelar o modificar aquellos pedidos que se encuentren en un estado avanzado de preparación, en cuyo caso habrá que esperar a la entrega del pedido para solicitar una devolución (ver apartado devoluciones).

La cancelación deja sin efecto la operación, debiendo Opticalia reintegrar al Usuario el precio pagado. En este caso, los costos del envío y seguro correrán a cargo del Usuario.

Una vez que hayan transcurrido el plazo indicado en el párrafo anterior, no será posible realizar una cancelación y se tendrá que hacer una devolución siguiendo las indicaciones del apartado siguiente.

La cancelación se solicitará por correo electrónico a tiendaonline@opticalia.es exponiendo las razones y en su caso proporcionando los datos bancarios donde haremos el reembolso; incluyendo nombre del banco, nombre del titular y número de cuenta.

Opticalia se reserva el derecho a cancelar pedidos cuando no haya stock del producto solicitado o por causas externas a la responsabilidad de la propia empresa, sin que esto implique algún tipo de responsabilidad para Opticalia o personal que la representa.

El reembolso se hará en un plazo no mayor a 14 días hábiles posteriores a la recepción de la notificación de su cancelación.

8. Devoluciones

8.1. Devoluciones por producto dañado, defectuoso o incorrecto

En el caso que los productos llegaran dañados, defectuosos o no se correspondieran con el producto pedido, Opticalia se compromete a cambiar sin coste alguno el producto por otro igual o por el correcto, siempre que exista disponibilidad.

Si no fuera posible le reintegraríamos el importe del producto, así como los gastos de envío y devolución.

En este supuesto para proceder a devolver el producto deberá ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción del pedido. Pasado ese plazo no podremos realizar cambios de productos defectuosos, dañados o incorrectos.

8.2. Derecho de Desistimiento

Si por algún motivo no queda satisfecho con su pedido le informamos que dispone de un plazo de 14 días naturales, a contar, desde la fecha de entrega del producto, para devolverlo.

Le informamos que quedan estrictamente excluidas de este derecho de desistimiento las compras de artículos personalizados, como son las gafas graduadas de reemplazo, gafas de sol graduadas de reemplazo o las gafas sin graduar pero con tratamientos añadidos.

No obstante, los productos personalizados podrán ser objeto de devolución, sólo en el caso de defecto de fabricación o por discordancias entre la graduación indicada por el cliente en la compra y la graduación de la gafa o lentes recibida.

Para poder ejercer el derecho de desistimiento, los productos devueltos deben estar en perfectas condiciones y con su embalaje original. Para ejercer su derecho debe solicitar la devolución del producto desde el área privada de nuestra Tienda Online y utilizar el embalaje de devolución incluido en su pedido para hacernos llegar el producto que no desea.

Le informamos que en el caso que ejerza su derecho de desistimiento, los gastos de envío de devolución correrán a su cargo.

No se permiten devoluciones directamente en los establecimientos de óptica de Opticalia.

8.3. Reembolso

El plazo de reembolso es de 14 días naturales a partir de la comunicación de desistimiento. No obstante Opticalia se reserva el derecho de retener el reembolso hasta haber recibido los artículos y comprobado el estado de los mismos

En el caso de reintegro del importe, se realizará en la misma modalidad en que se realizó la compra.

9. PROTECCION DE DATOS

Opticalia cumple con lo establecido en la normativa vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal y vela por garantizar un correcto uso y tratamiento de los datos personales del Usuario.

Sus datos de carácter personal serán tratados por parte de Opticalia en calidad de responsable del tratamiento con la finalidad de gestión administrativa, fiscal y contable de los pedidos realizados a través de la Tienda Online como también la realización de acciones de promoción y envío de información comercial relativa a nuestros productos.

Asimismo, le informamos que sus datos pueden ser comunicados a empresas de mensajería y de transporte, con objeto de poder proceder con la finalidad con la que Usted nos facilitó sus datos, pero salvo consentimiento expreso por su parte, Opticalia no va a ceder sus datos a terceras personas distintas de las aquí identificadas.

Usted tiene derecho a obtener información sobre cómo estamos tratando sus datos personales y por tanto puede ejercer su derecho a acceder, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios, así como a ejercer los demás derechos recogidos por la normativa de la forma que se explica en la información adicional.

Usted puede ejercitar los derechos mencionados en los términos establecidos en la normativa vigente dirigiéndose a GRUPO OPTICALIA GLOBAL HOLDING S.A.

Parque Empresarial Euronova. C/. Ronda de Poniente, 14, Planta 1ª- A/B, 28760 - Tres Cantos (Madrid).

Teléfono: (+34) 918 06 55 00

E-mail: atencioncliente@opticalia.es

Y puede solicitar a través de los mismos datos de contacto, información detallada sobre nuestra política de protección de datos o consultar información adicional en nuestra página web.