# Términos y condiciones de la tienda en línea

www.luxorna.com · vigentes desde la fecha de su publicación

## § 1 Vendedor y ámbito de aplicación

(1) El vendedor es Tomasz Lis, empresario individual que opera con el nombre comercial Luxorna Tomasz Lis, Czerminek 2H, 63-322 Gołuchów, Polonia, tel. +48 456 701 506, correo electrónico: sales@luxorna.com, número de identificación fiscal polaco (NIP) 6991465541, número de IVA intracomunitario: PL6991465541 (en lo sucesivo, el «Vendedor» o «nosotros»).

(2) Los presentes Términos y condiciones se aplican a todos los contratos de compraventa celebrados a través de la tienda en línea www.luxorna.com. Es consumidor toda persona física que celebra con el Vendedor un negocio jurídico no relacionado directamente con su actividad empresarial o profesional.

(3) Las disposiciones de los presentes Términos y condiciones relativas a los consumidores se aplican también a la persona física que celebre un contrato directamente relacionado con su actividad empresarial, cuando del contenido de dicho contrato se desprenda que este no tiene para ella carácter profesional.

(4) Los pedidos individuales de empresas e instituciones (por ejemplo, adornos navideños con una forma diseñada especialmente) se ejecutan en las condiciones acordadas por separado.

(5) Las condiciones del Cliente que se aparten de los presentes Términos y condiciones no vinculan al Vendedor, salvo que este las acepte expresamente.

## § 2 Productos

(1) Ofrecemos adornos navideños y decoraciones festivas de fabricación propia, hechos en Polonia, en particular:

- adornos navideños de vidrio soplados a mano, plateados por dentro y pintados a mano (bolas y figuras);
- adornos navideños de vidrio soplados a mano y pintados a mano, decorados con encaje de frivolité hecho a mano; el encaje es una decoración pegada sobre / colocada sobre la bola o figura de vidrio.

(2) Cada adorno se fabrica y decora a mano; por ello, su forma, color y pintura pueden diferir ligeramente de las fotografías de los productos y de otras piezas del mismo diseño.

(3) Los adornos personalizados (por ejemplo, con un nombre, una fecha o una dedicatoria) se fabrican especialmente según los datos facilitados por el Cliente.

(4) La presentación de los productos en la tienda no constituye una oferta en el sentido del Código Civil polaco, sino una invitación a realizar pedidos.

## § 3 Realización del pedido y celebración del contrato

(1) El Cliente añade los productos seleccionados a la cesta de la compra, introduce en su caso un código de descuento, facilita los datos de facturación y de entrega y elige la forma de entrega y de pago. Antes de realizar el pedido se muestra un resumen de todos los datos, incluido el precio total y los gastos de envío. Hacer clic en el botón «Pedido con obligación de pago» constituye una oferta vinculante de compra de los productos que se encuentran en la cesta.

(2) Los errores en los datos introducidos pueden corregirse antes de enviar el pedido, mediante los botones del formulario de pedido o en la cesta de la compra.

(3) Confirmamos sin demora la recepción del pedido por correo electrónico. Dicha confirmación no constituye todavía la aceptación de la oferta. El contrato se celebra cuando aceptamos el pedido por correo electrónico o cuando enviamos los productos, lo que ocurra primero.

(4) El idioma del contrato es el idioma de la versión de la tienda en la que se realizó el pedido.

(5) Conservamos el contenido del contrato. Los datos del pedido y los presentes Términos y condiciones se envían al Cliente por correo electrónico en un soporte duradero (un enlace a una versión en PDF o con la posibilidad de guardar los Términos y condiciones). Los Clientes que tengan una cuenta también pueden consultar sus pedidos en su cuenta.

## § 4 Cuenta de cliente

(1) Es posible realizar compras sin crear una cuenta. La cuenta permite al Cliente hacer el seguimiento del estado del pedido y consultar el historial de pedidos.

(2) Los datos de la cuenta pueden modificarse en cualquier momento. La eliminación de la cuenta puede solicitarse en cualquier momento escribiendo a sales@luxorna.com.

## § 5 Precios y gastos de envío

(1) Todos los precios son precios finales. Incluyen el IVA al tipo aplicable en el Estado miembro de la Unión Europea al que se entregan los productos (régimen OSS). Los precios se indican en la moneda que se muestra en la tienda.

(2) Los gastos de envío se añaden al precio de los productos. Su importe se indica en la página «Envío» y se muestra al Cliente antes de realizar el pedido.

(3) En los envíos a países no pertenecientes a la Unión Europea pueden devengarse derechos de aduana, impuestos y cargos de importación, que corren a cargo del Cliente.

## § 6 Pago

(1) El Cliente puede utilizar las formas de pago que se muestran durante el proceso de pedido: Przelewy24 (PayPro S.A.), transferencia bancaria tradicional y pago contra reembolso, este último solo para entregas en Polonia.

(2) En caso de pago mediante transferencia bancaria tradicional, el Cliente deberá abonar el importe total en un plazo de 7 días hábiles a partir de la celebración del contrato. Si el pago no se recibe en dicho plazo, podemos resolver el contrato; informaremos de ello al Cliente por correo electrónico. Los pagos que ya se hubieran efectuado se reembolsarán sin demora.

(3) Los pagos en línea son tramitados por el operador de pagos correspondiente.

(4) Previa solicitud, emitimos factura con IVA. Las empresas indican sus datos y su NIP / número de IVA intracomunitario en el formulario de pedido.

## § 7 Entrega

(1) Enviamos los productos a la dirección de entrega indicada por el Cliente, a los países a los que realizan entregas los transportistas y operadores postales con los que trabajamos.

(2) Enviamos los productos en días hábiles, en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción del pago y, en caso de pago contra reembolso, en un plazo de 5 días hábiles desde la celebración del contrato. Esto se aplica también a los pedidos personalizados.

(3) El plazo de entrega desde el envío depende del transportista y del país de destino.

(4) Los envíos se realizan a través de empresas de mensajería externas y operadores postales.

(5) Los adornos de vidrio son frágiles. Embalamos cuidadosamente cada envío en virutas de papel de seda o algodón y en cajas de cartón resistentes.

(6) Si el Cliente es un consumidor, el riesgo de pérdida o deterioro fortuito de los productos se transmite al Cliente únicamente en el momento de la entrega de los productos al Cliente o a una persona indicada por el Cliente distinta del transportista.

(7) Si los productos pedidos no están disponibles, informamos de ello al Cliente sin demora y reembolsamos los pagos recibidos.

## § 8 Derecho de desistimiento

(1) El consumidor tiene el derecho legal de desistir de un contrato celebrado a distancia. Los detalles figuran en la información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento, disponible en la página «Desistimiento» y enviada al Cliente junto con la confirmación del pedido en un soporte duradero (un enlace o una versión que puede guardarse).

(2) El derecho de desistimiento no se aplica a los contratos cuyo objeto sea un bien no prefabricado, fabricado según las especificaciones del consumidor o destinado a satisfacer sus necesidades individualizadas (artículo 38, apartado 1, punto 3, de la Ley polaca sobre los derechos de los consumidores; artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83/UE). Esto se aplica en particular a los adornos con un nombre, una fecha o una dedicatoria y a los adornos fabricados según el diseño del Cliente.

(3) En caso de desistimiento, reembolsamos todos los pagos recibidos, incluido el coste de la entrega ordinaria más barata, sin demora y a más tardar en un plazo de 14 días desde la recepción de la declaración de desistimiento, utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente, salvo que el Cliente haya dispuesto expresamente otra cosa. Podemos retener el reembolso hasta haber recibido los productos o hasta que se haya presentado una prueba de su devolución, según qué condición se cumpla primero.

(4) Los costes directos de devolución de los productos corren a cargo del Cliente. Dirección de devolución: Luxorna Tomasz Lis, Czerminek 2H, 63-322 Gołuchów, Polonia.

(5) El Cliente solo es responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características y su funcionamiento.

(6) Rogamos que los adornos de vidrio se embalen de forma segura para su devolución. Esto no constituye una condición para el ejercicio efectivo del derecho de desistimiento.

## § 9 Responsabilidad por la conformidad de los productos con el contrato y reclamaciones

(1) El Vendedor responde de toda falta de conformidad de los productos con el contrato que exista en el momento de la entrega y se manifieste en un plazo de dos años a partir de dicho momento, en los términos establecidos en la Ley polaca sobre los derechos de los consumidores.

(2) En caso de falta de conformidad de los productos con el contrato, el consumidor puede exigir su reparación o sustitución y, cuando se cumplan los requisitos legales, declarar la reducción del precio o la resolución del contrato. Los costes de la reparación o sustitución corren a cargo del Vendedor.

(3) Las reclamaciones pueden presentarse por correo electrónico a sales@luxorna.com o por correo postal a la dirección del Vendedor. Para una tramitación eficaz, le rogamos que indique su nombre, el número de pedido, una descripción del defecto y su solicitud y, si es posible, fotografías. Respondemos a la reclamación en un plazo de 14 días desde su recepción.

(4) Si un adorno llega dañado, le rogamos que fotografíe los productos y el embalaje y nos envíe las fotografías lo antes posible. No es necesario devolver los adornos rotos. Estas solicitudes no limitan los derechos legales del Cliente.

## § 10 Códigos de descuento

(1) Los códigos de descuento se emiten en el marco de campañas promocionales de duración limitada; reducen el valor del pedido en el porcentaje indicado.

(2) El código debe introducirse en la cesta de la compra después de haber añadido todos los productos; solo entonces se aplicará el descuento a todos los artículos.

## § 11 Derechos de autor

Todo el contenido de la tienda, en particular las fotografías y los diseños de los adornos, está protegido por derechos de autor y es propiedad del Vendedor. Queda prohibida su copia, modificación o cualquier otro uso sin nuestro consentimiento previo.

## § 12 Resolución de litigios

(1) La plataforma europea de resolución de litigios en línea (plataforma de RLL) dejó de funcionar el 20 de julio de 2025 (Reglamento (UE) 2024/3228); ya no es posible presentar reclamaciones a través de dicha plataforma.

(2) El Vendedor no acepta participar en procedimientos de resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo ante una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada.

(3) El consumidor puede recurrir a la asistencia gratuita de un defensor municipal o de distrito (powiat) de los consumidores. En caso de preguntas o dudas, le rogamos que se ponga en contacto directamente con nosotros: sales@luxorna.com, tel. +48 456 701 506.

## § 13 Ley aplicable, tribunal competente, versiones lingüísticas

(1) Los contratos se rigen por el Derecho polaco, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG). La elección de la ley aplicable no priva al consumidor de la protección que le otorgan las disposiciones que no pueden excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del país en el que tenga su residencia habitual.

(2) Los litigios con consumidores se rigen por las normas legales sobre competencia judicial.

(3) Los presentes Términos y condiciones están disponibles en polaco, alemán e inglés. En los contratos celebrados a través de la versión en inglés de la tienda, prevalecerá la versión inglesa.

## § 14 Datos personales

La información sobre el tratamiento de datos personales figura en la política de privacidad.

## § 15 Disposiciones finales

(1) Las modificaciones de los presentes Términos y condiciones se aplican únicamente a los pedidos realizados después de su entrada en vigor.

(2) Si alguna disposición de los presentes Términos y condiciones resultara inválida, las demás disposiciones seguirán en vigor y la disposición inválida será sustituida por las disposiciones legales aplicables.