

CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

1.-INTRODUCCION

MERKAL CALZADOS, S.L. (en adelante MERKAL) pone a disposición de todos sus clientes un servicio de compra online que les permitirá comprar desde su dispositivo los productos de nuestra colección. Además, nuestros clientes podrán disfrutar de promociones, regalos y ofertas exclusivas.

Te invitamos a revisar las condiciones generales de compra que regulan la compra de productos MERKAL y ALPASO a través de La página web www.merkal.com de La que MERKAL es propietaria y administradora.

En este sentido, el use de la Pagina Web constituye, en aquello que to sea de aplicación, la aceptación por to parte de estas condiciones generales de compra.

Puedes obtener un ejemplar [imprimible de las citadas CONDICIONES GENERALES DE COMPRA](#)

Si tienes alguna duda sobre las mismas, y necesitas ponerte en contacto con nuestro servicio de Atención al cliente [aquí](#).

2.-NUESTROS DATOS

Las siguientes condiciones regulan la venta de los productos presentados en esta Página Web por la sociedad:

MERKAL CALZADOS, S.L. domiciliada en Barcelona, calle Pau Claris, nº 132, **5a 08009** C.I.F. nº B-63266969, inscrita en el Registro mercantil de Barcelona, Tomo 43900, folio 143, hoja B-267443.

Nuestros datos de contacto son:

infoclientes@merkal.com

T: 93 269 77 00

Fax: 93 269 77 01

3.-CONTRATO

3.1. Disponibilidad del servicio

Las páginas de este sitio Web son de acceso público, Libre y gratuito.

Deberás hacer uso de la Web de conformidad con la Ley, las buenas costumbres, la moral y el orden público.

Por ello, el titular de esta Web no podrá asumir responsabilidad alguna que derive del mal uso, uso indebido, incorrecto o alota de la Web y/o de su contenido.

El mero acceso a la página web www.merkal.com no implica el establecimiento de ningún tipo de relación comercial entre MERKAL y hi

Al realizar un pedido a través de esta página web, declaras ser mayor de 14 años.

Los menores de catorce años no pueden por si solos prestar su consentimiento para que un comercio online recoja y trate sus datos personales y, en consecuencia, no será posible que menores de dicha edad puedan formalizar contratos de compraventa online, sino que son sus representantes legales (progenitores o tutores, en su caso) quienes pueden hacerlo en su nombre.

Los productos ofrecidos se distribuyen exclusivamente en Península y Baleares, no hacemos envíos a Canarias, Ceuta, Melilla o al extranjero.

3.2. Garantía de nuestros productos

Los artículos ofrecidos en esta página web son una selección de productos de la colección Mujer, Hombre y Niños y cumplen los mismos requisitos de calidad y garantía que los productos puestos a la venta en los establecimientos físicos de MERKAL y ALPASO.

Cada producto va acompañado de los siguientes datos:

Nombre del artículo

Imagen/es del artículo

Descripción del artículo

Tallas y colores disponibles

Composición

Precio

MERKAL ha realizado un esfuerzo para mostrar los colores de los productos de la forma más cercana a la realidad posible.

No obstante, el color de los productos que aparecen en pantalla puede estar sujeto a variaciones dependiendo de la calidad del monitor de tu ordenador. En este sentido MERKAL no puede garantizar que los colores que aparezcan en tu monitor se ajusten fielmente a la realidad.

La garantía legal de todos nuestros productos es la que viene definida en la ley, y sus términos serán siempre respetados por MERKAL.

La citada garantía está regulada por el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el que se establece que el plazo mínimo de garantía de cualquier artículo nuevo será de 3 años, si bien, transcurridos los dos primeros años es el cliente el que deberá probar que el problema que presenta el artículo es un defecto de origen y no un desgaste producido por el uso habitual y correcto del producto.

Ahora bien, en el supuesto de que el objeto en garantía efectivamente no reúna las condiciones Óptimas para ser utilizado, MERKAL asumirá la responsabilidad correspondiente frente al cliente de manera que procederemos a la devolución de los importes abonados por ese producto, así como a reintegrar los gastos que hayas tenido que abonar para adquirir o devolver el producto siempre que presentes justificante de la compra, es decir, albarán de devolución o factura de compra.

Por lo tanto, si el artículo tiene un traso o defecto o ha habido algún error en el envío, puedes hacer la devolución del mismo en cualquiera de nuestras tiendas o bien remitirlo a nuestro almacén.

Una vez comprobado el error o el defecto, te reembolsaremos el valor íntegro del importe pagado, incluyendo gastos de envío y de devolución.

Puedes consultar nuestro documento CAMBIOS Y DEVOLUCIONES en el siguiente enlace: [aquí](#)

3.3. Procedimiento de La compra

Puedes realizar tu compra web o bien creando una cuenta de cliente a través del apartado (CREAR CUENTA), rellenando todos los datos que te pide el sistema o bien como INVITADO por lo que no necesitas estar registrado para comprar en MERKAL, pero si te das de alta podrás agilizar el proceso en tus próximas compras y te será más fácil identificarte a la hora de recoger el pedido.

Igualmente puedes acceder a nuestra web a través de tu cuenta Facebook o de tu cuenta Google, pero en este caso, revisa tus datos al realizar el pedido ya que el

sistema tomara los datos que tengas en estas cuentas y si tienes un ALIAS, el pedido se generara con dicho ALIAS y puedes tener problemas en el momento de recepcionarlo. En este caso, te aconsejamos que crees una cuenta nueva o hagas el pedido como invitado.

Si realizas tu compra como INVITADO los datos que nos proporciones se usaran exclusivamente para informarte del estado de tu pedido web

En cualquiera de los dos casos los datos personales que nos proporcionas serán tratados con arreglo a lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

Además, podrás acceder, en todo momento, a los datos personales facilitados y a la información de los pedidos realizados siempre que hayas creado una cuenta web.

MERKAL recuerda a sus clientes que los datos personales deben indicarse con toda exactitud para evitar confusiones o incidencias en el envío. Además, en el caso de que así lo aceptes o solicites recibirás por correo electrónico y/o sms comunicaciones comerciales personalizadas adaptadas a tu perfil.

Si dispones de cuenta web, te recomendamos que accedas a la misma para realizar tus compras ya que ello te facilitara la labor de seguimiento de tus pedidos y tus compras quedaran registradas en tu histórico de cliente.

Sabres que has accedido a tu cuenta web cuando el logo de la "persona" situado a la derecha de la página este de color negro, si está en blanco es que no te has logeado correctamente para acceder a la página.

Una vez hayas accedido a nuestra web, puedes visualizar nuestros artículos de Mujer, Hombre, Niños y encontrar lo que estas buscando.

Te recomendamos que utilices los filtros de tallas y colores y también te ofrecemos la posibilidad de ordenar los artículos por precio ascendente o descendente.

Si tienes claro lo que quieres comprar puedes utilizar el buscador que aparece en la zona superior de la web para encontrar rápidamente lo que deseas.

Una vez tengas tus artículos favoritos en la cesta, haz clic en ella para realizar tu pedido. No esperes mucho ya que los artículos con mucha demanda pueden agotarse a pesar de tenerlos en tu cesta.

La cesta de la compra contendrá la foto, el nombre del artículo, color elegido, talla, unidades y precio (impuestos incluidos), así como la opción de cambiar talla, modificar unidades o eliminar producto.

El precio expresado no incluye el transporte, cuyas tarifas variaran en función del método de envío que selecciones.

Igualmente es este mismo apartado podrás aplicarte descuentos o códigos promocionales de los que seas beneficiario, introduciendo el código de referencia en la casilla LTIENES UN CODIGO PROMOCIONAL Si clicas sobre el desplegable podrás introducir tu código y automáticamente el sistema te aplicara el descuento en tu compra.

Antes de realizar el pedido se te presentara un resumen del mismo identificando el/los producto(s) añadidos en la cesta de compra, así como su precio total (transporte e impuestos incluidos) con cada uno de los conceptos desglosados e igualmente se muestran los datos de envío y, en su caso, los descuentos aplicados, si esta todo correcto debes confirmar el pedido mediante clic en el botón con la expresión 'Confirmar pago'.

Reconoces que al hacer clic en el botón "Confirmar pago", adquieres la obligación de pagar por el/los producto(s) para que se genere el pedido informáticamente y se pueda preparar.

Una vez realizado el pedido, se te proporcionara a través de la propia Página Web un numero de localizador de compra para que puedas, en todo momento y desde tu dispositivo, hacer el seguimiento de la misma.

Asimismo, se te remitirá un mensaje automático a la dirección de correo electrónico indicada haciendo constar el NUMERO DEFINITIVO DE PEDIDO, una descripción detallada del mismo e incluyendo los datos personales facilitados. Este mensaje es la CONFIRMACION DE PEDIDO.

La no recepción de este mensaje de "confirmación de pedido" puede deberse a algún problema transitorio de comunicaciones en la red o a algún error de escritura en la dirección de correo electrónico facilitada.

En ambos casos, MERKAL te recomienda que en el caso de no recibir este correo de Confirmación de pedido, contactes con nuestro Servicio de Atención al cliente, para ello pulse [aquí](#).

3.4. Cancelación de un pedido

Una vez finalizado y abonado el pedido solo podrás cancelarlo si lo has hecho a través de tu cuenta de cliente y si has solicitado como forma de envío la entrega a domicilio o la recogida en una Oficina de Correos o comercio Inpost.

En estos casos, puedes cancelar el pedido accediendo al mismo a través de tu cuenta y siempre que el pedido aun no haya sido preparado por nuestro almacén. Si el estado del pedido es ABIERTO, lo podrás cancelar, pero si ese estado se ha

modificado es porque nuestro almacén ya está preparando el pedido y no se puede cancelar.

Si has realizado tu compra como INVITADO o si has solicitado como forma de envío la recogida en una de nuestras tiendas físicas, no podremos cancelarte el pedido por lo que cuando lo recibas podrás cambiarlo o devolverlo. Consulta nuestra política de cambios y devoluciones en el siguiente enlace: [condiciones de cambios y devoluciones](#)

3.5 Disponibilidad de los productos

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos.

Si en el momento de la revisión del pedido, MERKAL detecta la falta de existencias en sus almacenes de alguno de los productos incluidos en el mismo, se te notificará de inmediato vía correo electrónico.

Además, el importe del artículo cobrado y no enviado se abonará al cliente en los días siguientes (máximo 30 días) por el mismo medio de pago utilizado en la compra.

3.6. Límite de compra

No servimos paquetes cuyo peso sea superior a 30 kg y cuyas medidas excedan de alto, ancho o largo más de 120cm.

Si en el momento de la preparación del pedido en nuestro almacén observamos que debido al volumen del pedido no lo podemos servir, nos pondremos en contacto contigo para informarte de ello y proponerte que realices dos o más pedidos diferentes si deseas recibir todos los productos

3.7. Aceptación del pedido.

Todos los pedidos están sujetos a nuestra aceptación.

No existirá ningún contrato entre nosotros en relación con ningún producto hasta que tu pedido haya sido expresamente aceptado por nosotros. Si tu petición de compra no es aceptada el importe del pedido te será reintegrado en su totalidad.

MERKAL puede no aceptar un pedido realizado por los siguientes motivos:

- En caso de un error técnico y/o un error tipográfico en los precios o en el resto de los datos de los productos contenidos en la Página Web cuando se realizó el pedido.

- Por falta de disponibilidad según lo descrito en el punto 3.5 de estas condiciones.
- Cuando los sistemas de seguridad indiquen que el pedido puede ser fraudulento.
- Cuando existan motivos que indiquen que el cliente es menor de 14 años.
- Cuando existiere un ataque informático, virus o cualquier acontecimiento que esta fuera de control razonable (fuerza mayor) de MERKAL.

En cualquier caso, MERKAL te informará de la no aceptación del pedido y se te reembolsará íntegramente las cantidades que hubiesen sido abonadas.

Cuando MERKAL acepte el pedido y se haya preparado en nuestro almacén, te lo notificará a través de un nuevo correo electrónico confirmando que el pedido ha sido enviado, correo de Confirmación de envío.

Por lo tanto, el contrato en relación con el/los producto(s) solicitados se entenderá perfeccionado cuando MERKAL te envíe su Confirmación de envío.

El Contrato versará solamente en relación al/a los producto(s) que se hayan acreditado en la Confirmación de envío.

MERKAL no estará obligado a suministrar ningún producto(s) que no haya sido confirmado.

Ten en cuenta que la Confirmación de Envío te será remitida en un plazo máximo de 48 horas desde que realizaste el pedido, plazo que puede variar por circunstancias excepcionales o causas de fuerza mayor.

4.- PRECIO Y PAGO

4.1. Pago y moneda

Los precios en la Página Web se muestran en Euros.

Los precios de los productos pueden cambiar en cualquier momento, pero los posibles cambios no afectarán a los pedidos en los que MERKAL hubiera enviado

su Confirmación de pedido.

4.2. Impuesto Sobre el Valor Añadido

Todos los precios de los productos que figuran en la presente Pagina Web incluyen el IVA al tipo vigente en cada momento.

4.3. Facturación

Al realizar un pedido web das to consentimiento expreso para recibir la factura en formato electrónico.

La factura emitida por el sistema to llegará vía correo electrónico junto con la confirmación de envío del pedido y será una factura simplificada, con los datos fijados en su Dirección de facturación.

Si deseas una factura completa tendrás que ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención al cliente [aquí](#).

4.4. Formas de pago

MERKAL únicamente aceptara pagos realizados a través de tarjeta de crédito o débito o PayPal.

Hasta que no se realiza el pago del pedido no se genera informáticamente por to que es necesario el pago para recibir la confirmación de pedido y que nuestro almacén to pueda preparar

Pago con tarjeta de crédito o débito

MERKAL acepta el pago de las compras realizadas a través de la Pagina Web/Aplicación con las siguientes tarjetas de crédito o débito: Visa y MasterCard.

En caso de que la forma de pago elegida sea tarjeta de crédito o débito, el cargo se realizara online, es decir, **en tiempo real**, a través de la pasarela de pago de la entidad financiera correspondiente, una vez se haya comprobado que los datos comunicados son correctos.

Pago con PayPal

MERKAL también acepta procesar el pago a través del sistema PayPal.

4.5. Seguridad en el pago

Con el objetivo de dar la máxima seguridad al sistema de pago, MERKAL utiliza sistemas de pago seguro de entidades financieras de primera Línea en comercio electrónico.

En este sentido, los datos confidenciales del pago son transmitidos directamente y de forma encriptada (SSL) a la entidad financiera correspondiente. Para el pago con tarjetas Visa y MasterCard MERKAL únicamente acepta transacciones CES (Comercio Electrónico Seguro) incluyendo, si procede, el protocolo internacional 3D Secure que se distingue por los distintivos Verified by Visa y MasterCard SecureCode.

El Comercio Electrónico Seguro es una iniciativa cuyo principio básico es garantizar la seguridad en las transacciones por Internet. Al realizar el pago a través de la pasarela de pago seguro, el sistema verificara autocráticamente que la tarjeta de crédito este activada para Comercio Electrónico Seguro.

Realizada esta verificación, Merkal solicita a tu banco autorización por el importe total de tu pedido. El banco nos responde y bloquea el dinero en tu cuenta a la espera de que Merkal confirme la operación. Los bancos deberán ser capaces de anular el dinero retenido cuando Regan los cargos, pero hemos detectado que algunos sistemas bancarios no lo hacen. En este caso, mantienen el dinero bloqueado durante un periodo de 10 días.

Esta retención temporal, es absolutamente ajena a Merkal. Si quieres comprobar que Merkal realmente no cobra 2 veces el importe, por favor, contacta con tu banco para que consulte si esta operación es un cargo o una operación pendiente de confirmar.

Contamos además con el certificado de seguridad de transacciones online SSL de Geo Trust. Como medida complementaria al sistema de 'Pago Seguro' y con el objetivo de colaborar en la prevención del fraude a través de Internet, MERKAL se reserva el derecho de verificar los datos personales suministrados por el cliente, así

como adoptar las medidas que estime oportunas (incluida la cancelación del pedido) para que la mercancía adquirida sea entregada de conformidad con los datos que figuran en el pedido.

5.-ENTREGA

Las diferentes formas de envío que puedes seleccionar son:

*Entrega a domicilio

*Recogida en Oficina de Correos de tu elección.

*Recogida en cualquier comercio Inpost de tu elección.

*Recogida en cualquiera de nuestras tiendas físicas.

Los gastos de envío son:

- **Si formas parte de nuestro Club Merkel Family :**

Si eres cliente ORO: disfrutaras de gastos de envío gratis en pedidos web si el importe del pedido supera los 10€.

Si eres cliente PLATA: disfrutaras de gastos de envío gratis en pedidos web si el importe del pedido supera los 20€

Si eliges la opción de entrega en alguna de nuestras tiendas físicas, no se te cobrarán gastos de envío en ningún caso, independientemente del importe de la compra.

- **Si no eres socio de nuestro Club Merkel Family:**

El coste del envío es de 4€ para compras que no superen los 40€ siempre y cuando hayas elegido la opción de entrega a domicilio.

El coste del envío es de 2€ para compras que no superen los 40€ si optas por recoger el envío en cualquier oficina de CORREOS o en la red de comercios adscritos a Inpost.

Si tu compra supera el importe total de 40€ el envío es totalmente gratis.

Si eliges la opción de entrega en alguna de nuestras tiendas físicas, no se te cobrarán gastos de envío en ningún caso, independientemente del importe de la compra.

Puedes averiguar cuál es tu tienda MERKAL o ALPASO más cercana accediendo [aquí](#).

Los plazos de entrega se computan en base a días laborables (de lunes a viernes, excepto festivos) y empezaran a contar desde que hayas recibido la "Confirmación de Envió".

El plazo de entrega será de:

- 3 días laborables en la Península independientemente de la forma de envío seleccionada (entrega a domicilio, recogida en Oficina de correos o comercio Inpost, recogida en una de nuestras tiendas físicas)
- 5 días laborables en Baleares independientemente de la forma de envío seleccionada (entrega a domicilio, recogida en Oficina de correos o comercio Inpost, recogida en una de nuestras tiendas físicas)

No realizamos entregas los sábados ni los domingos.

En caso de retraso en la entrega, MERKAL te informara en cuanto tenga conocimiento de ello, pero en ningun caso el plazo de entrega superara los treinta días.

Recuerda que, durante el periodo de rebajas, Campaña de Navidad, promociones (BLACK FRIDAY o HALLOWEEN) y en determinadas circunstancias excepcionales o causa de fuerza mayor la entrega de los pedidos web podría demorarse unos días.

Si has solicitado la entrega en una dirección particular, nuestro transportista te mandara email con el enlace para hacer el seguimiento de tu envío y solucionar cualquier incidencia en el reparto.

En el supuesto de que hayas escogido la entrega en Oficina de Correos dispones de 14 días desde que tu pedido está disponible para su entrega para recogerlo, si no pasas a recogerlo, se devolverá a nuestro almacén.

Si to que has seleccionado es recoger el pedido en un comercio Inpost, dispones de 7 días para recogerlo desde que tu pedido está disponible para su entrega, si no pasas a recogerlo, se devolverá a nuestro almacén.

En el supuesto de que hubieses elegido como modalidad de entrega la recogida en alguna de nuestras tiendas físicas el plazo de recogida depende de la modalidad de pedido:

- Si to has pagado por la web el plazo del que dispones para recoger tu pedido es de 7 días desde que recibas el correo que te informa de que tu pedido está pendiente de recogida en la tienda escogida, si transcurrido dicho plazo no pasas por la tienda a recogerlo, cancelaremos el pedido y te devolveremos el importe del mismo.

- Si to tienes que pagar cuando llegue a tienda, dispones de un plazo de 48 horas para recoger tu pedido y abonarlo desde que recibas el correo que te informa de que tu pedido esta pendiente de recogida en la tienda escogida, si transcurrido este plazo no pasas a recogerlo, to cancelaremos.

Si tienes alguna duda al respecto, puedes ponerte en contacto con nuestro servicio de AtenciOn al cliente

6.-POLITICA DE CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES

Puedes consultar nuestra politica de cambios y devoluciones en el siguiente enlace [aquí](#)

6.1. Condiciones de cambios y/o devoluciones

Si una vez recibida la compra no quedas satisfecho, MERKAL te permite cambiar la talla del articulo adquirido o devolverlo en un plazo de 30 dias a contar desde que recibes el pedido web siempre y cuando el producto no haya sido usado o dañado. Así, MERKAL no podra aceptar cambios ni devoluciones de productos usados o daliados (siempre y cuando no se trate de una tara).

Aparte de ello, deberas rellenar el albaran de devoluciOn (reverso del albaran de entrega) que se te remitici junto con su pedido.

Si necesitas un duplicado del albaran de devoluciOn para adjuntarlo al pedido puedes descargarlo en el siguiente enlace: [aquí](#)

El albaran que te descargues es un modelo en blanco que deberas rellenar con los datos del pedido que constan en la factura de compra que te hemos remitido via correo electrOnico.

Productos excluidos

No aceptamos la devoluciOn de articulos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protecciOn de la salud o de higiene o que hayan sido desprecintados tras la entrega, incluyendo calcetines, medias, plantillas, cordones y otros articulos de boneteria asicomos Sprays, cepillos o mascarillas.

6.2. Cambios gratis en tienda.

Si quieres realizar un cambio podras hacerlo:

- O accediendo a nuestra pagina web, buscando el producto que deseas y la talla que necesitas y reservandolo en la tienda que desees a traves de la opciOn RESERVA EN TIENDA. Una vez reservado el producto te desplazas a la tienda seleccionada y realizas el cambio.
- O bien te desplazas a alguna de nuestras tiendas fisicas y compruebas si disponen del articulo que deseas. Puedes averiguar cual es tu tienda MERKAL o ALPASO más cercana [aquí](#). En nuestro almacen no podemos hacerte un cambio de producto, solo podremos devolverte los importes y tendras que hacer un nuevo pedido web. En este caso, para realizar el cambio, es necesario que la tienda disponga del articulo que deseas. Por lo tanto, si la tienda no dispone del articulo que deseas tendras que cambiar el producto por cualquier otro que hays en tienda o devolverlo.

Si el producto que escoges en tienda es del mismo precio que pagaste en la web, no tendras que pagar ningun importe adicional. Si el precio del producto que te llevas es superior al que dejas, solo te cobraremos la diferencia y si el precio del que te llevas es inferior a lo que pagaste, te devolveremos la diferencia.

En cualquier caso, para realizar un cambio en alguna de nuestras tiendas fisicas, el producto no debe haber sido usado y debe ser devuelto en perfectas condiciones e incluyendo etiquetas e instrucciones y garantias (si las hubiere).

Aparte de ello, deberas rellenar el albaran de devoluciOn (reverso del albaran de entrega) que se te remitici junto con tu pedido.

Si necesitas un duplicado del albaran de devoluciOn para adjuntarlo al pedido puedes descargarlo en el siguiente enlace:

El albaran que te descargues es un modelo en blanco que deberas rellenar con los datos del pedido que constan en la factura de compra que te hemos remitido via correo electrOnico.

Aparte de ello, si pagaste la compra web con tarjeta bancaria, para realizar cualquier cambio en nuestras tiendas fisicas debe presentarse la persona titular del pedido web con una tarjeta bancaria de la que sea titular.

Si se realizO el pago del pedido a traves de una cuenta de cliente de PayPal debera presentarse en la tienda la persona titular del pedido y aportar cualquier tarjeta bancaria de la que sea titular para que, en su caso, le podamos ingresar o cobrar la diferencia de importes. Desde nuestras tiendas fisicas no pueden hacer cargos ni devoluciones a cuentas Paypal.

Si tienes alguna duda al respecto, puedes ponerte en contacto con nuestro servicio de Atención al cliente [aquí](#).

6.3 Devoluciones gratis en tienda.

La manera más fácil de devolver un artículo es hacerlo en alguna de nuestras tiendas.

Puedes averiguar cuál es tu tienda MERKAL o LAPASO más cercana accediendo al siguiente enlace aquí.

El producto no debe haber sido usado y debe ser devuelto en perfectas condiciones e incluyendo etiquetas e instrucciones y garantías (si las hubiere).

Aparte de ello, deberás rellenar el albarán de devolución (reverso del albarán de entrega) que se te remitió junto con tu pedido.

Si necesitas un duplicado del albarán de devolución para adjuntarlo al pedido puedes descargarlo en el siguiente enlace:

El albarán que te descargues es un modelo en blanco que deberás rellenar con los datos del pedido que constan en la factura de compra que te hemos remitido vía correo electrónico.

Si, revisado el artículo por nuestros empleados, consideramos que se han cumplido los requisitos exigidos para la devolución del artículo, procederemos a devolverte el importe íntegro de la compra, incluidos gastos de envío en su caso, en un plazo máxima de 30 días desde la fecha en que realizaste la devolución.

Si se pagó la compra web con tarjeta bancaria, para realizar la devolución en nuestras tiendas físicas debe presentarse la persona titular del pedido web con una tarjeta bancaria de la que sea titular.

Si se realizó el pago del pedido a través de una cuenta de cliente de PayPal y se realiza la devolución en alguna de nuestras tiendas físicas, deberá presentarse en la tienda la persona titular del pedido y aportar cualquier tarjeta bancaria de la que sea titular para que, en su caso, le podamos ingresar o cobrar la diferencia de importes. Desde nuestras tiendas físicas no pueden hacer cargos ni devoluciones a cuentas PayPal.

Si tienes alguna duda al respecto, puedes ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención al cliente click aquí.

6.4. Devoluciones por Correos o por empresa de mensajería a nuestro almacén.

La devolución de los productos comprados en nuestra web podrá realizarse asimismo por correo ordinario a través de Correos o bien a través de cualquier empresa de mensajería por ti seleccionada.

Para realizar la devolución a nuestro almacén debes remitir el paquete a la siguiente dirección:

MERKAL CALZADOS

Dpto. Expediciones

POLIGONO INDUSTRIAL CENTROVIA

C/ Los Angeles nº 1

50198 LA MUELA (Zaragoza)

En el albarán de devolución que te ha llegado con tu pedido consta un recuadro a recortar con la dirección de nuestro almacén, puedes usar ese documento y pegarlo en el paquete con el producto que desees devolver.

El albarán de devolución debe incluirse además dentro del paquete.

Si necesitas un duplicado del albarán de devolución para adjuntarlo al pedido puedes descargarlo en el siguiente enlace:

El albarán que te descargues es un modelo en blanco que deberás rellenar con los datos del pedido que constan en la factura de compra que te hemos remitido vía correo electrónico.

Los gastos de envío de los productos, que se deseen devolver a nuestro almacén será por cuenta del cliente y en ningún caso MERKAL aceptara devoluciones enviadas a portes debidos.

Si optas por realizar la devolución directamente a nuestro almacén a través de Correos deberás remitir el paquete abonando el importe de la devolución según tarifas oficiales de Correos.

Si prefieres realizar la devolución a través de cualquier empresa de mensajería, puedes dirigirte a la que elijas y realizar la citada devolución. El importe en este caso vendrá fijado por la propia empresa de mensajería.

Para que procedamos a la devolución deben cumplirse las siguientes condiciones: (i) El producto debe ser devuelto sin usar y en perfectas condiciones incluyendo etiquetas e instrucciones y garantías y (ii) Deberás rellenar albarán de devolución (reverso del albarán de entrega).

Tras examinar el artículo en nuestro almacén, el servicio de atención al cliente te comunicara si tienes derecho a la devolución de las cantidades abonadas y si es

así procederemos a devolverte el importe íntegro de la compra (excepto gastos de devolución en su caso) dentro de un plazo de 14 días desde que el producto llegue a nuestro almacén y en la misma tarjeta bancaria con la que se abonó la compra inicial.

Si realizaste el pago de tu pedido a través de tu cuenta PayPal y realizas la devolución en nuestro almacén, te ingresaremos el importe de la misma en tu cuenta PayPal.

Si no se cumplen las condiciones fijadas para la devolución y no la aceptamos, nuestro servicio de atención al cliente se pondrá en contacto contigo, para comunicarte los motivos de la no aceptación y para que nos digas dónde podemos volver a enviarte el pedido. En este caso, los gastos de envío correrán de tu cuenta.

En ningún caso se aceptarán devoluciones a nuestro almacén de productos adquiridos en alguna de nuestras tiendas.

El tiempo estimado para la recepción de los pedidos devueltos por nuestros clientes directamente a nuestro almacén a través de Correos es de aproximadamente 15 días.

Solo te devolveremos el importe de los gastos de devolución cuando:

- 1) El artículo este defectuoso.
- 2) Se haya producido un error en el envío.
- 3) El artículo no se corresponda con la foto de la web.
- 4) El bulto se haya dañado durante el transporte.

Si tienes alguna duda al respecto, puedes ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención haciendo click [aquí](#).

6.5. Derecho de desistimiento

Tienes derecho a desistir del presente contrato en un plazo máximo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales a contar desde el día en el que tú mismo o un tercero por ti indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberás notificar a MERKAL CALZADOS, S.L. C/ Pau Claris, 132 5a planta, 08009 de Barcelona, tu decisión de desistir del

contrato a través de una declaración inequívoca que to manifieste, (por ejemplo, una carta enviada por correo postal).

Igualmente, puedes informarnos de tu derecho a desistir del presente contrato a través del fax 93 269 77 01 o a través del correo [electrónico infoclientes@merkal.com](mailto:infoclientes@merkal.com).

Podrás utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su use no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por tu parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Modelo de formulario de desistimiento

—Ala atención de:

MERKAL CALZADOS, S.L.

C/ PAU CLARIS, 132 5a PLANTA

08009 BARCELONA

FAX: 93 269 77 01

infoclientes@merkal.com

Por la presente to comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien/prestación y con el número de referencia (*)

— Pedido realizado el (*) /recibido el (*)

- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
 - Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
 - Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
 - Fecha y Lugar
- (*) Táchese lo que no proceda.

Para ejercer to derecho de desistimiento y devolver el pedido dispones de 3 opciones:

(I) Tiendas MERKAL o ALPASO

(II) Oficinas de Correos directamente a nuestro almacén.

(III) Cualquier empresa de mensajería con envío también directamente a nuestro almacén.

7.-PROMOCIONES Y DESCUENTOS

7.1 Alta en nuestras newsletters

Tanto en nuestras tiendas físicas como a través de nuestra página de venta online realizamos constantemente campañas publicitarias informando a nuestros clientes de promociones o descuentos aplicables a diferentes productos de nuestra colección.

Para tener conocimiento de todas estas campañas y promociones es necesario que estes dado de alta en nuestras newsletters.

Para ello puedes acceder a nuestra pagina de venta online www.merkal.com y localizar el anuncio "Auieres un 10% DE DESCUENTO EN TU PROXIMA COMPRA?" si introduces tus datos, formaras parte de nuestra base de datos y recibiras a traves de correo electrOnico todas estas promociones. Puedes consultar nuestra Política de privacidad [aquí](#).

Igualmente, si tienes creada una cuenta web y quieres recibir nuestras comunicaciones, promociones e informaciones puedes acceder al apartado MI CUENTA y en el apartado MIS SUSCRIPCIONES hacer clic y elegir las que más te convengan. Una vez marcadas las suscripciones a las que te quieres inscribir guarda tus datos y empezaras a recibir nuestras comunicaciones.

Si tienes cuenta creada en nuestra web y to que quieres es darte de baja en nuestras suscripciones puedes hacer el mismo procedimiento, es decir, acceder al apartado MI CUENTA/MIS SUSCRIPCIONES y desmarcar aquellas que ya no quieres recibir.

7.2 Familias Numerosas

Por otra parte, si eres Familia Numerosa, puedes aprovecharte de un descuento permanente del 10% sobre el importe total de tu compra (tanto en tiendas como a través de la web) siempre y cuando el importe de la compra supere los 30€ y siempre que formes parte de nuestro Club Merkal Family.

Puedes consultar las condiciones

7.3 Club Merkal Family

Puedes también beneficiarte de las ventajas para los socios del Club Merkal family [aquí](#)

- Acumularas en tu cuenta de cliente hasta un 10% del importe de tus compras para poderlo usar en posteriores compras.
- Recibirás 10€ de descuento por tu cumpleaños y por los de tus hijos si son menores de 18 años. Este descuento tendrá una vigencia de 15 días y solo se aplicará si el importe de la compra supera los 40€. Puedes consultar las condiciones de este descuento

- Si eres cliente ORO, disfrutaras de gastos de envío gratis en pedidos web si el importe del pedido supera los 10€, salvo si seleccionas entrega en alguna de nuestras tiendas físicas en cuyo caso el envío es **gratuito** independientemente del importe del pedido.
- Si eres cliente PLATA, disfrutaras de gastos de envío gratis en pedidos web si el importe del pedido supera los 20€, salvo si seleccionas entrega en alguna de nuestras tiendas físicas en cuyo caso el envío es **gratuito** independientemente del importe del pedido.
- Además, recibirás primicias, ofertas y promociones exclusivas para ti y para toda la familia.

7.4 Aplicación de descuentos y promociones

Si por cualquier motivo, te remitimos o te concedemos un código de descuento del que puedes hacer uso a través de nuestra página web, en el correo en el que te concedamos el código haremos referencia a las condiciones de aplicación del mismo:

- Si es necesario que accedas a tu cuenta web para usarlo o si tienes que crear una cuenta nueva.
- Si es de un único uso por cliente o lo puedes usar tantas veces como desees.
- La fecha de caducidad del código.
- Los productos sobre los que se aplica, por ejemplo, solo mujer, complementos, bolsos, lonas.

¿Al realizar la compra a través de nuestra página web y antes del paso final de acceso a la pasarela de pago, encontraras un recuadro denominado LTIENES UN CODIGO PROMOCIONAL? Si clicas sobre el desplegable podrás introducir tu código y automáticamente el sistema te aplicara el descuento en tu compra. Puedes consultar el documento NUESTROS DESCUENTOS Y PROMOCIONES en el siguiente enlace: [aquí](#)

8.-DERECHO A MODIFICAR LAS PRESENTES CONDICIONES

MERKAL se reserva el derecho a revisar y modificar las presentes condiciones en cualquier momento.

Ahora bien, el precio y resto de condiciones de los artículos que nos hayas solicitado no será modificadas durante el lapso de tiempo que medie entre tu oferta y la aceptación de la misma emitida a través de la confirmación de envío salvo que por ley o decisión de organismos gubernamentales debamos hacer cambios con carácter retroactivo en dichas políticas, Condiciones o Política de Privacidad, en cuyo caso, los posibles cambios afectaran también a los pedidos que hubieras hecho previamente.

9.-CONDICIONES Y PROTOCOLOS DE RESERVA DE PRODUCTO EN TIENDA VIA WEB.

A través de nuestra web www.merkal.com podrás reservar un artículo en cualquiera de nuestras tiendas físicas.

Para ello y una vez hayas seleccionado de nuestra web el producto deseado encontraras la opción "Reserva en tienda". Deberás seleccionar la talla y el color que desees, así como la provincia que más te interese.

El programa te listara las tiendas en las que está disponible el producto que desees adquirir.

Al aceptar la opción para seleccionar la tienda por la que pasaras a recoger el producto, autorizas el acceso a la localización geográfica en tiempo real de tu ordenador o dispositivo a fin de poder informarte de las tiendas más cercanas según tu localización y que disponen del producto solicitado.

Una vez seleccionada la tienda de reserva, deberás rellenar tus datos para que lleguen a la tienda seleccionada.

En un plazo máximo de 2 horas recibirás de la tienda en la que has reservado el producto un email, así como un SMS confirmando tu reserva o bien informándote de que finalmente el producto no está disponible, cancelando así la reserva.

Para el cómputo de las dos horas, se tendrá en cuenta el horario de cierre y apertura de la tienda, que puedes consultar [aquí](#).

En el supuesto de que la tienda confirme la reserva del producto, dispones de un plazo de dos días para pasar por la tienda a recogerlo, no siendo obligada su compra.

Si no puedes pasar a recoger el par, puedes solicitar la anulación de la reserva en cualquier momento desde que recibes el correo electrónico con la confirmación de la citada reserva.

De todos modos, si pasados dos días desde que tienes el par reservado no pasas a recogerlo por la tienda seleccionada, tu reserva se cancelara automáticamente.

Si pasas por la tienda a recoger tu reserva y decides quedártela, deberás abonar el precio del producto en tienda.

Si a consecuencia de estar el producto incluido en alguna promoción, su precio es diferente en web o en tienda física, siempre aplicaremos el precio más beneficioso para ti.

Si quieres hacer use de este servicio puede reservar hasta tres artículos por día.

Si tienes alguna duda al respecto, contacto con nuestro Servicio de Atención al cliente [aquí](#).

10.CONTACTO

Tus comentarios y sugerencias serán bien recibidos.

Te agradecemos que nos mandes tales comentarios y sugerencias o bien remitiendo correo electrónico a la dirección infoclientes@merkal.com o

rellenando tus datos a través de nuestro formulario de contacto

Si lo que deseas es presentar una queja puedes hacerlo igualmente a través del correo electrónico infoclientes@merkal.com o rellenando nuestro formulario de contacto [aquí](#).

Responderemos a tus quejas en un plazo máximo de 30 días desde que las recibamos.

11.-LEGISLACION APLICABLE Y JURISDICCION

El uso de nuestra página web y los contratos de compra de productos a través de dicha página web se regirán por la legislación española.

La resolución de cualquier tipo de controversia, litigio o discrepancia que pudiera suscitarse por el uso de este sitio web, se someterá a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes de conformidad con la legislación vigente.

Asimismo, en virtud del Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del consejo, de 21 de mayo de 2013, que facilita la resolución de conflictos que pudieran surgir del comercio online entre empresa y consumidor, según el artículo 13 del Reglamento "Los Estados miembros velaran por que los comerciantes establecidos en sus territorios informen a los consumidores acerca de la entidad o entidades de resolución alternativa que den cobertura a dichos comerciantes".

Link [aquí](#)

Para ello se crea el organismo ONLINE DISPUTE RESOLUTION que actuara como parte neutral e interlocutor válido entre ambas partes intentando evitar en gran medida recurrir a los tribunales de justicia.

Puedes consultar más informaciones en el artículo 14 apartado 1 del ODR-VO, descargable en formato PDF accediendo al siguiente enlace [aquí](#)