

4.5. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN - PRODUCTOS de WWW.TOTLABORS.COM

Información previa al proceso contractual

La presente página web WWW.TOTLABORS.COM es propiedad de MERCÈ HERRAIZ PONS con NIF 34733545A y dirección fiscal en CARRER BARTRINA 26-28,08191 RUBI(BARCELONA).

Las condiciones Generales de Contratación regulan la relación de venta a distancia entre MERCÈ HERRAIZ PONS y el usuario o cliente, de acuerdo con las estipulaciones legales, en especial, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación, la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, y a la Ley 34/2002 de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

MERCÈ HERRAIZ PONS se reserva la facultad, a realizar las modificaciones que considere oportunas, sin aviso previo, en las Condiciones Generales. Dichas modificaciones podrán realizarse, a través de sus websites, por cualquier forma admisible en derecho y serán de obligado cumplimiento durante el tiempo en que se encuentren publicadas en la web y hasta que no sean modificadas válidamente por otras posteriores. No obstante, MERCÈ HERRAIZ PONS se reserva el derecho de aplicar, en determinados casos, unas Condiciones Particulares de Contratación con preferencia a las presentes Condiciones Generales cuando lo considere oportuno, anunciándolas en tiempo y forma oportunos. Los usuarios estarán sujetos a las Condiciones vigentes en el momento en que efectúe cada contratación.

El objeto de la página web es productos de mercería y patchwork.

La duración del contrato quedará vinculada a la entrega del producto sin perjuicio del derecho de desistimiento.

Como usuario o cliente declara expresamente conocer, entender y aceptar las condiciones de uso y estas condiciones generales de contratación. Del mismo modo, declara ser mayor de edad, o menor emancipado, y tener la capacidad jurídica y de obrar necesarias para el acceso a los sitios web de MERCÈ HERRAIZ PONS y la contratación por medio de los mismos.

Para adquirir nuestros productos, usted puede dirigirse al apartado correspondiente de nuestra tienda online.

Podrá registrarse como usuario de la web para realizar la compra online en el apartado correspondiente en la propia web. De conformidad con la normativa aplicable y vigente en materia de protección de datos, MERCÈ HERRAIZ PONS informa a los usuarios que los datos personales recabados durante el proceso de registro y posterior compra, serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de MERCÈ HERRAIZ PONS, con la finalidad de tramitar dichas acciones por parte del usuario y gestionar actuaciones posteriores derivadas de las mismas.

De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal así como del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección mencionada más arriba o al correo electrónico MERCÈ@TOTLABORS.COM. Podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente para presentar la reclamación que considere oportuna (Para más información diríjase a la política de privacidad de la página web).

Durante el proceso de compra deberá identificarse con el nombre de usuario y la contraseña proporcionados. Estos datos no serán públicos. Usted se hace responsable de tratar confidencial y responsablemente la identidad y contraseña obtenidas en el registro como cliente, no pudiendo cederlas a



otro. Puede modificar la información registrada en cualquier momento, en su área de cliente. En este mismo apartado usted tendrá acceso a un histórico de sus pedidos, esté sólo es un apartado de consulta pero se permite su gestión, pudiendo el usuario eliminar aquellos registros que considere no es necesario visualizar.

Finalizado el proceso de compra el cliente recibirá una confirmación del mismo por correo electrónico. Es imprescindible que durante el proceso de compra el usuario indique un correo electrónico válido. Si en 24 horas desde la finalización del pedido no recibe la confirmación, póngase en contacto con MERCÈ HERRAIZ PONS en el teléfono de atención al cliente 935881704 o mediante el correo electrónico MERCE@TOTLABORS.COM.

Todos los contenidos de la web están en español y catalán.

El cliente, al recibir el producto en la dirección de entrega facilitada, recibirá una factura o copia del pedido. Se ofrecerá la opción al usuario de disponer de factura electrónica mediante previo consentimiento. La aceptación de este medio de facturación implicará el envío de la factura de manera electrónica teniendo esta los efectos legales oportunos. Las siguientes facturas se facilitarán por este medio si no se indicara lo contrario. Se podrá en todo caso revocar el consentimiento prestado a la recepción de factura electrónica en cualquier momento enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico indicada, a tal efecto, más arriba.

Oferta y vigencia

En caso de un producto en oferta, siempre se indicará junto a sus características esenciales, el precio de oferta y la validez de la misma.

En cumplimiento de la normativa vigente MERCÈ HERRAIZ PONS ofrece información sobre todos los artículos en venta, sus características y precios. No obstante, MERCÈ HERRAIZ PONS se reserva el derecho a retirar, reponer o cambiar los productos que se ofrecen a través de su página web, mediante el simple cambio en el contenido de la misma. De esta forma, los productos ofrecidos en cada momento a través de la web se regirán por las Condiciones Generales de Contratación vigentes en cada caso. Asimismo, MERCÈ HERRAIZ PONS tendrá la facultad de dejar de ofrecer, sin previo aviso y en cualquier momento, el acceso a los productos mencionados.

Características esenciales de los productos

Los productos ofertados en nuestra tienda online incorporan una fotografía y las características esenciales de los mismos, ésta es la información obtenida del propio fabricante. En las características del producto se identifican los colores en los que se encuentra disponible el producto.

Garantías

MERCÈ HERRAIZ PONS responde de las faltas de conformidad de todos los productos ofrecidos en la página web durante el plazo de tres años desde la entrega.

De conformidad con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los defectos que aparezcan durante los 2 primeros años en productos nuevos se entiende que son de origen, es decir, que ya existían en el momento de la entrega, salvo que la empresa pueda demostrar que el defecto ha sido provocado por un mal uso.

MERCÈ HERRAIZ PONS dispone de un servicio de posventa, durante el plazo indicado. El cliente podrá dirigirse al establecimiento de MERCÈ HERRAIZ PONS, al servicio de posventa, por correo electrónico a MERCE@TOTLABORS.COM o a los puntos establecidos por el propio proveedor. En caso de duda podrá dirigirse al teléfono de atención al cliente 935881704 o mediante el correo electrónico MERCE@TOTLABORS.COM.

Cuando se trate de productos perecederos y los reciba en mal estado o caducados póngase en contacto a través de MERCE@TOTLABORS.COM. Será esencial seguir las instrucciones de conservación



determinadas en el propio envase, además de observar la fecha de caducidad, conservando en cualquier caso el justificante de compra.

Precios

Todos los productos indican el precio de venta en euros e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Si fuera aplicable cualquier otro impuesto, así se indicaría (IGIC o IPSI).

Destinos de envío

MERCÈ HERRAIZ PONS realiza envíos en:

-Península

Gastos de entrega y transporte

MERCÈ HERRAIZ PONS cobrará, en concepto de costes de envío, lo siguiente:

Los costes de envío podrán visualizarse antes de finalizar la compra.

El reparto de productos se realiza a través de Correos.

MERCÈ HERRAIZ PONS no se hace cargo de posibles cargos aduaneros.

Formas de pago

El cliente podrá abonar el importe de su pedido optando por cualquiera de las siguientes formas. Durante el proceso de compra deberá indicar su elección:

- **Transferencia Bancaria**

Al seleccionar la transferencia bancaria recibirá, junto con la confirmación de su pedido, un e-mail con los datos bancarios de MERCÈ HERRAIZ PONS.

Es muy importante que al realizar la transferencia indique en el asunto el número de pedido, así como su nombre y apellidos, y realice la transferencia dentro de los 3 días posteriores a la fecha de confirmación del pedido para poder validarlo.

Si lo desea, puede enviarnos el justificante de la por e-mail MERCE@TOTLABORS.COM. Pero en cualquier caso, no se considerará efectivo el pedido hasta que nuestro departamento de administración no tenga confirmación bancaria de la transferencia.

Recordarle que el pago se tiene que realizar en EUROS y que todas las eventuales comisiones de cambio y bancarias corren por su cuenta.

En el caso de transferencias bancarias realizadas desde fuera de España, es muy importante que al ordenar la transferencia comunique siempre a su banco hacerse cargo de las comisiones en origen, aquellas comisiones bancarias y gastos correspondientes a su entidad. De no ser así, MERCÈ HERRAIZ PONS podría paralizar el envío de su pedido al no recibir la cantidad íntegra del mismo.

Las posibles comisiones de cambio y bancarias corren a cargo del cliente.

- **Bizum**

Es un servicio rápido y sencillo donde puede enviar y recibir dinero a través de la app de su entidad bancaria. El dinero llega a nuestra cuenta de manera inmediata y de forma segura.

Más información en Bizum: <https://bizum.es/politica-de-privacidad>

Ejecución del pedido

MERCÈ HERRAIZ PONS se compromete a entregar el pedido en el siguiente plazo: Entre 24-48 horas.

La disponibilidad de los productos ofrecidos por MERCÈ HERRAIZ PONS puede variar en función de la demanda de los clientes. Pese a que MERCÈ HERRAIZ PONS actualiza el stock periódicamente, el producto solicitado por el cliente podría estar agotado en ese momento.

En caso de no ejecución por indisponibilidad, MERCÈ HERRAIZ PONS procederá de la siguiente manera: Se pondrán en contacto con el cliente, ofreciéndole la mejor alternativa.

Derecho de desistimiento

El comprador dispondrá de un plazo de catorce días naturales para desistir, a partir del día que el cliente reciba el producto, sin penalización alguna y sin indicación de los motivos.

El cliente deberá devolver los productos objeto de desistimiento sin ninguna demora indebida y en cualquier caso a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que se comunique su decisión de desistimiento.

La devolución del importe correspondiente al desistimiento se realizará en un plazo de 14 días naturales desde la fecha en que haya sido comunicada efectiva e inequívocamente la decisión de desistimiento del contrato, y siempre que se hayan recibido previamente los bienes o productos objeto de desistimiento o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero. En caso contrario, podrá retenerse el desembolso hasta la recepción de dichos bienes o hasta que el Cliente acredite la devolución de los bienes.

Se informa al usuario que sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

El ejercicio del derecho de desistimiento deberá realizarse mediante notificación a través comunicación telefónica a 935881704, dirigiéndose al correo electrónico MERCE@TOTLABORS.COM, remitiendo su escrito a nuestra dirección postal CARRER BARTRINA 26-28,08191 RUBI(BARCELONA), o bien a través del formulario de desistimiento.

Según lo establecido el artículo 103 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, los suministros de servicios o bienes confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, están exentos de desistimiento. Siendo el producto una de las siguientes excepciones:

En concreto se ampara en la siguiente excepción:

El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.



La devolución

El cliente deberá devolver o entregar directamente el producto a MERCÈ HERRAIZ PONS, a la dirección CARRER BARTRINA 26-28,08191 RUBI(BARCELONA), sin ninguna demora indebida, y en todo caso en un plazo máximo de catorce días naturales a partir de la fecha en que se formalice el derecho de desistimiento del contrato. Se entenderá cumplido el plazo si el cliente efectúa la devolución del producto antes de la finalización del plazo.

MERCÈ HERRAIZ PONS se hará cargo de los costes de la devolución del producto.

Reembolso del pago

El reembolso de las cantidades abonadas por el cliente se realizará utilizando los mismos medios de pago empleados por éste, siempre y cuando no se haya dispuesto lo contrario.

MERCÈ HERRAIZ PONS abonará las cantidades satisfechas por el cliente antes de 14 días naturales desde la fecha de recepción del derecho de desistimiento.

Salvo en caso de que la entidad se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, la entidad podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

Devolución del producto defectuoso

En el caso de que el producto no se encuentre en buen estado y las causas imputables a este, no sean consecuencia del cliente, este tendrá derecho a la devolución del producto, informando a MERCÈ HERRAIZ PONS del motivo de devolución a través de cualquiera de los medios facilitados en las presentes condiciones de contratación, y sin coste alguno para el cliente. Esta devolución por motivo de defecto o mal estado del producto no será considerada un derecho de desistimiento.

MERCÈ HERRAIZ PONS se compromete a asumir el coste de la devolución y a restituir el producto por uno nuevo de acuerdo con condiciones aceptadas en el momento de la venta.

Reclamación

Si el usuario desea presentar una reclamación, deberá contactar mediante el correo electrónico MERCE@TOTLABORS.COM o por escrito a la dirección CARRER BARTRINA 26-28,08191 RUBI(BARCELONA). Asimismo, MERCÈ HERRAIZ PONS dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios.

Jurisdicción

Asimismo, MERCÈ HERRAIZ PONS se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere oportunas por la utilización indebida de su sitio web y contenidos o por el incumplimiento de las presentes condiciones.

La relación entre el usuario y el prestador se regirá por la normativa vigente y de aplicación en el territorio español. De surgir cualquier controversia las partes podrán someter sus conflictos a arbitraje o acudir a la jurisdicción ordinaria cumpliendo con las normas sobre jurisdicción y competencia al respecto.

Última actualización: 23 de julio de 2026



DERECHO DE DESISTIMIENTO – INFORMACIÓN AMPLIADA

CLAUSULA FORMULARIO DERECHO DE DESISTIMIENTO

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente y aplicable de protección de datos de carácter personal, le informamos que los datos obtenidos de este formulario serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de MERCÈ HERRAIZ PONS con NIF 34733545A y domicilio social sito en CARRER BARTRINA 26-28,08191 RUBI(BARCELONA) con la finalidad de atender su derecho de desistimiento en virtud de lo establecido en la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Sus datos se conservarán durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con los preceptos mencionados con anterioridad, salvo obligación legal de conservación. La base legal del tratamiento es el cumplimiento de una ley y/o la relación contractual que mantenemos con usted.

Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal así como del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección CARRER BARTRINA 26-28,08191 RUBI(BARCELONA) o al correo electrónico MERCE@TOTLABORS.COM.

Podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente para presentar la reclamación que considere oportuna.

El envío de este formulario implica la formalización de su derecho de desistimiento y en consecuencia, la extinción de la obligación de la ejecución del contrato celebrado entre las partes. Una vez tramitada su solicitud, MERCÈ HERRAIZ PONS le remitirá acuse de recibo por medio del canal de comunicación que usted haya indicado en el citado formulario. Le recordamos, que lo deberá conservar como prueba del ejercicio de su derecho de desistimiento.