

# **Condiciones Generales de Venta / Derecho a Revocación o Devolución / Exención de Responsabilidad**

## **1. Validez**

Las siguientes condiciones son válidas para todos los contratos, entregas y servicios entre la empresa "BIENESTARCABALLO", Susanne Nagel NIF: ES X0739079C (Apartado de Correos 189, 46800 Xàtiva) y el cliente. Quedan expresamente excluidos aquellos términos y condiciones que sean distintos de las presentes Condiciones Generales de Venta, las cuales prevalecerán sobre otros términos y condiciones que el cliente desee aplicar. En el caso de invalidez de alguna de estas condiciones generales de venta, no se verá afectada la validez o la vigencia de los términos restantes. Con el pago de la mercancía el cliente acepta las condiciones de venta automáticamente.

## **2. Conclusión del contrato**

La confirmación del pedido se realizará siempre por escrito. Señalo expresamente que en la conclusión de un contrato de venta o de servicios son de aplicación los epígrafes de la ley española para la venta a distancia y venta a domicilio.

En la compra de accesorios para la equitación se presenta una oferta vinculante para la conclusión de un contrato de compra. Esta oferta asimismo se puede realizar por teléfono, por e-mail, WhatsApp, o por fax.

Los pedidos de accesorios para la equitación sólo se consideran aceptados tras la confirmación del pedido. Esto sucede generalmente en el momento de la emisión de la factura / entrega del pedido. La mera confirmación de recepción del pedido no constituye la conclusión de un contrato.

Los pedidos de accesorios para la equitación que se fabrican a petición del cliente (fabricación especial a medida) constituyen la conclusión de un contrato tras la confirmación del pedido.

## **3. Política de cancelación / Derecho a revocación o devolución en un contrato de venta de accesorios de equitación**

En casos de un artículo fabricado según las medidas especiales del caballo y/o del jinete/la amazona, o si se trata de un encargo de un artículo especial, que no sea el artículo estándar - es decir cuya fabricación se basa en la elección personalizada y/o adaptada a las demandas y/o necesidades especiales del cliente-, así como cuando el producto difiere de los artículos tal y como aparecen en la web o en el catálogo del fabricante, no es posible su cambio o devolución.

La garantía del artículo está especificada en la página web del fabricante.

Para otros artículos (no fabricados a medida o que no difieran del producto estándar, como se mencionó anteriormente), el cliente tiene derecho a revocar el contrato en un plazo de 14 días sin indicar los motivos. El plazo de cancelación para los servicios es de

14 días a partir de la celebración del contrato, y para los contratos de entrega de bienes, a partir del día en que el cliente o un tercero designado por el cliente toma posesión de los bienes. Si la mercancía se envía en varios envíos parciales, se aplicará el inicio del plazo, el día de la recepción de la última entrega parcial. Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente deberá dirigirse en el plazo de 14 días a partir de la recepción de la mercancía a la empresa Susanne Nagel, (Apartado de Correos 189, 46800 Xàtiva/España), correo electrónico: info@zaldionline.com, mediante una declaración clara (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico) sobre la decisión de rescindir el contrato. Si hace uso de esta opción, se le enviará inmediatamente una confirmación de recepción de dicha revocación (por ejemplo, por correo electrónico). El artículo debe estar sin usar y en su embalaje original.

Consecuencias de la rescisión del contrato para artículos estándar (no hechos a medida o sin otras desviaciones del estándar). El Artículo 103 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios recoge excepciones al derecho de desistimiento. La más destacada es que el derecho de desistimiento **no será aplicable a los contratos para adquisición de artículos que sean confeccionados a medida**, es decir, conforme a las especificaciones y personalizaciones fijadas por el consumidor.

Si el cliente cancela el contrato, BIENESTARCABALLO deberá reembolsar al cliente todos los pagos recibidos por parte del cliente (con excepción de los gastos de envío) inmediatamente y a más tardar 14 días a partir del día siguiente a la recepción y verificación del artículo por parte de Susanne Nagel. En ninguna circunstancia Susanne Nagel cobrará al cliente ninguna tarifa por este reembolso.

El cliente deberá enviar la mercancía inmediatamente, en cualquier caso, a más tardar 14 días, a partir del día en que informó a Susanne Nagel de la cancelación del contrato, a la dirección indicada en el caso por Susanne Nagel

El cliente sólo deberá pagar la pérdida de valor de la mercancía si dicha pérdida de valor se debe a una manipulación distinta a la necesaria para comprobar la naturaleza, las propiedades y la funcionalidad de la mercancía.

El cliente corre con los costes y riesgos de la devolución de la mercancía.

### **3. a.**

Las sillas de montar, así como los accesorios, vendidos por BIENESTARCABALLO, se fabrican a mano, por lo que pueden producirse irregularidades o desviaciones cosméticas. A menos que estos influyan en la funcionalidad del producto y/o puedan causar daños al jinete o al caballo, como costuras no completamente rectas o simétricas, costuras adicionales, carencia de ellas o similares, estos sólo se consideran un caso de garantía después de la evaluación y discreción del fabricante. En tal caso, el cliente podrá enviar la silla o los accesorios (gastos de envío a cargo del cliente) al fabricante y el producto será devuelto reparado (gastos de envío a cargo de *Bienestarcaballo*). Las variaciones de color no se consideran garantía (ver punto 7).

#### **4. Reserva de propiedad**

La mercancía no será entregada (accesorios de equitación) hasta el pago completo de la misma.

#### **5. Pago**

El cobro se realizará por adelantado, siendo válido el pago mediante PayPal, transferencia bancaria, o en caso de importes inferiores a 300 € en efectivo. Pedidos online se pueden efectuar mediante la opción indicada y a través de la página [www.zaldionline.com](http://www.zaldionline.com).

*Bienestarcaballo* confirmará el pedido al fabricante una vez recibido el importe total.

#### **6. Garantía para sillas de montar**

Una silla de montar nueva está cubierta por la garantía legal del producto (no del ajuste) y bajo condiciones normales de uso de 24 meses tras su entrega al comprador. Adicionalmente los fabricantes de sillas de montar dan una garantía adicional por rotura de armazón –bajo condiciones normales de uso– con presentación del correspondiente certificado o factura de compra de la silla. Las condiciones están mencionadas en las páginas web correspondientes.

#### **Indicaciones especiales en la compra o en el ajuste de una silla de montar o accesorios de equitación:**

6.1. Es preciso señalar que el ajuste exacto de una silla de montar puede cambiar debido a, entre otros, enfermedad, cambios del estado físico, cambios en la alimentación o del tipo o lugar de estabulación, así como cambios condicionados por la edad del animal como por ejemplo crecimiento o el cambio de las estaciones y el consiguiente desarrollo del cuerpo del caballo; esto también es aplicable a sillas de montar hechas a medida.

6.2. La manera de montar del jinete: el buen funcionamiento de una silla depende de cómo el jinete monte el caballo.

6.3. Un caballo puede desarrollar graves problemas del dorso (llegando hasta el punto de no poder ser montado) a pesar de una silla “aparentemente” correctamente ajustada, si se monta de una forma incorrecta.

6.4. La manera de montar un caballo juega un papel decisivo en el desarrollo o la pérdida muscular del animal o bien en el fortalecimiento o la compensación de la asimetría natural del caballo. La asimetría de los dos lados del cuerpo del caballo puede llegar a ser de varios centímetros y también está sujeta a cambios constantes.

6.5. Solamente el cuidador del caballo o su jinete pueden influir sobre estos factores, por lo que éste es plenamente responsable de semejantes cambios. Limitar esta asimetría es exclusivamente tarea del jinete o cuidador.

6.6. La forma del dorso del caballo puede ser reconstruida mediante la medición EQUIScan. La inclinación, así como la distancia entre los catetos del ángulo, también llamado ancho del puente de cruz, la distancia entre los bastes y su longitud, y también la curvatura, se determinan en el informe EQUIScan mediante 99 puntos de medición, 18 fotos y los valores del nivel de medición. La adaptación de la silla al dorso del caballo se efectúa mediante el ajuste del puente de cruz y del relleno de los bastes. La armadura de la silla es prefabricada.

6.7. Sillas barrocas, es decir sillas de montar Camperas (españolas y portuguesas) pueden, por su mayor superficie de apoyo, ser más largas -en comparación con la longitud de las sillas inglesas- y por tanto, extenderse más allá de la costilla dorsal 18.

6.8. La medición es una medición estática, durante la cual es importante que cabeza/cuello del caballo se encuentren en la misma posición que se adopta durante la monta.

6.9. Dependiendo del estado de entrenamiento y del desarrollo muscular del caballo, así como el nivel de formación del jinete/amazona, el dorso del caballo se puede arquear en mayor o menor medida, por lo que se aconseja mencionarlo durante la medición. El topógrafo de la medición estática no podrá registrar este dato.

6.10. Recomendamos un control del ajuste de la silla mediante el sistema EQUIScan, después de un uso de varios meses. Los eventuales ajustes necesarios o cambios/renovación del relleno, se pueden organizar por nuestra parte, pero son a cargo del cliente (con gastos adicionales de envío).

6.11. Cambios físicos del jinete: También el jinete puede experimentar cambios físicos (aumento o pérdida de peso). Esto influye asimismo sobre el ajuste y la función de la silla.

6.12. Una silla nueva necesita un mínimo de 10 horas (600 minutos), hasta que se haya "asentado" y se hayan adaptado los paneles al caballo y el asiento al jinete. Mientras tanto, puede causar una sensación de incomodidad y/o parecer que no esté perfectamente ajustada.

6.13. Incluso cuando la silla se haya fabricada según la medición EQUIScan (o a partir de las medidas proporcionadas por parte del cliente), existe la posibilidad que la silla requiera un reajuste posterior.

6.14. En el caso de una silla fabricada según las mediciones de EQUIScan, con un problema de ajuste que fue reportado por escrito en forma de e-mail o carta, inmediatamente después de las 10 horas mínimas de monta y comprobado y reconocido por el fabricante, el fabricante tiene derecho a reparar la silla dos veces. Puede ser posible determinar cuál es el problema de ajuste mediante la documentación fotográfica. Si no se puede ver en las fotos, se debe realizar una revisión completa de la silla mediante EQUIScan. Si el caballo NO ha cambiado entre la primera medición y el problema es del fabricante, BIENESTARCABALLO se encarga de la revisión y envío de la silla EQUIScan, y ZALDI se hace cargo de los cambios. Si el caballo ha cambiado, estos gastos corren a cargo del cliente. El primer paso es contactar a BIENESTARCABALLO para determinar el proceso.

6.15. El cliente puede hacer valer y reclamar una posible discrepancia con respecto al ajuste dentro del plazo de 4 meses (desde la fecha de la medición EQUIScan realizada al inicio del proceso) y una vez transcurridas las 10 horas de montaje. Las reclamaciones realizadas posteriores a los 4 meses no se considerarán como tales, aunque el fabricante ofrecerá los cambios necesarios previo pago de una tarifa.

6.16. Si, después de dos reparaciones, persista el problema de ajuste (que debe de confirmarse nuevamente mediante una verificación de ajuste EQUIScan por parte de un medidor oficial EQUIScan PRV), BIENESTARCABALLO aceptará la devolución de la silla y transferirá el importe de la silla (excluidos extras y servicios como la fabricación a medida o en envío) al cliente. Para ello se debe de tratar de una silla de montar estándar (tal y como figura en el sitio de la web), sin extras ni trabajos personalizados, ni medidas que difieren de las estandarizadas. Los productos hechos a medida incluyen, por ejemplo, varios colores de cuero, diferentes colores de las costuras, los vivos, los burletes u otros extras que personalizan la silla y con ello se diferencia de una versión estándar. En el caso de tratarse de productos hechos a medida, tras dos reparaciones fallidas, sólo se procede a un reintegro parcial/pago compensatorio (cantidad que BIENESTARCABALLO ofrece). Se excluye la devolución de productos hechos a medida.

6.17. En el caso que la medición se haya efectuado por parte del cliente, (incluso cuando BIENESTARCABALLO haya prestado asistencia telemáticamente), no hay garantía de ajuste ni devolución de la silla. No obstante, BIENESTARCABALLO ofrecerá el ajuste de la silla por parte del fabricante y por cuenta del cliente. Los costes de un posible control de la silla mediante EQUIScan y los gastos del desplazamiento hasta el cliente/establo correrán a cargo del cliente.

La plena y exclusiva responsabilidad de cualquier perjuicio en el estado de salud del caballo que pueda obedecer a cambios en el ajuste de la silla recae en el cliente o en el jinete. Por la presente, el vendedor queda excluido de cualquier responsabilidad frente a perjuicios en la salud del caballo o del jinete.

El uso por otros jinetes o en otros caballos también puede ocasionar cambios en el ajuste de la silla. Con el paso del tiempo pueden ser necesarios ajustes facturables.

Asimismo, tras varios ajustes en la misma silla puede verse agotada la ajustabilidad técnica de la misma, lo que llevaría a una necesaria reorientación en cuanto a los materiales de la silla.

El cuero es un producto natural y por ello puede presentar variaciones de color, cicatrices, arrugas y diferentes espesores. Cambios naturales que se producen por el desgaste del material elástico, como deformaciones del cuero o del material acolchado debidos a calor, fuerza y penetración de la humedad, no se consideran como defectos sino cualidades esenciales del cuero.

Variaciones en el color son inevitables en un producto natural como lo es el cuero. Mientras se monta se generan fricciones y presiones en los accesorios del deporte hípico que pueden ocasionar que se desgaste el color del cuero. Por motivos medioambientales un tinte duradero del cuero muchas veces no es posible. Por lo tanto, un color desgastado no se considera un defecto y no está cubierto por la garantía. Además, el tinte de la piel puede dejar color en las prendas (por ejemplo, en el pantalón de montar).

El acolchado de la silla cambia con el uso y debe ser controlado y en caso necesario optimizado o renovado.

El ajuste preciso de la silla sólo se puede determinar para el día de la medición. Se excluye expresamente una reclamación después de esa fecha, ya que existe la posibilidad de que el caballo cambie después de esa fecha.

También existe la posibilidad de incorporar la evaluación de terceros (por ejemplo, de un entrenador, veterinario, osteópata, etc.) el día de la cita; una posterior modificación según las instrucciones de terceros no se entiende como reclamación y queda expresamente excluida.

Modificaciones que por razones técnicas no se pueden llevar a cabo in situ también están sujetas a la evaluación del ajuste el día de la cita.

En el supuesto de que se realiza una modificación de una silla de montar según las recomendaciones e instrucciones de terceros (por ejemplo: si se quiere cambiar el área del apoyo de la silla por sugerencia del profesor de equitación), se descartará la exactitud del ajuste de la silla en el momento de la cita, y cualquier reclamación en cuanto a la precisión del ajuste de la silla debe dirigirse a quien diera tales instrucciones.

## **7. Aviso IMPORTANTE**

Colores de cuero

Es prácticamente "IMPOSIBLE" hacer que dos artículos de cuero Avellana (Avellana), Tostado (Golden Brown), Marrón (Dark Brown) o Habana (Habana) luzcan exactamente iguales.

### **CUERO DIFERENTE PARA CADA PARTE**

Una silla de montar se fabrica con distintos tipos de piel en función del uso, de los componentes de la silla (asiento, faldón, mantilla, cinchas...) así como de otras características y necesidades. De ahí que se utiliza partidas de CUERO DISTINTO PARA CADA PARTE, que puede provenir de un curtido diferente, de un animal diferente, de un proveedor diferente o de un teñido diferente. Por lo tanto, siempre será de un COLOR ligeramente DIFERENTE y puede que sea "IMPOSIBLE" que haya una correspondencia exacta.

Para un grupo de productos o artículos (cabezada, silla, cincha, riendas...) siempre debemos HABLAR DE UNA GAMA DE COLORES, recordando que SIEMPRE TENDRÁN DIFERENTES TONALIDADES DE COLOR. Por ejemplo, una brida de color avellana, una silla de montar de color avellana y una cincha de color avellana pueden

ser elementos del tono "avellana", pero siempre serán tonos diferentes, e incluso la silla será de diferentes tonos del mismo color avellana.

Lo mismo ocurre con la ropa: un polo de piqué azul es de un azul diferente a los vaqueros o a un jersey de lana azul. Aunque todo proviene de la gama de colores azules y las diferentes prendas combinan bien, la tonalidad no es exactamente igual al estar confeccionadas las prendas con distintos tejidos.

Todo esto hay que tenerlo en cuenta a la hora de pedir una silla de montar o cualquier otro artículo fabricado en piel natural. Nadie puede garantizar una coincidencia exacta; esto es "IMPOSIBLE".

## LOS COLORES DE LAS ILUSTRACIONES DEL CATÁLOGO SON INDICACIONES

En nuestro catálogo, impreso y online (redes sociales o [www.zaldi.com](http://www.zaldi.com)), mostramos los VALORES DE ORIENTACIÓN disponibles de las tonalidades, pero la percepción visual puede variar configurando cada pantalla o teléfono móvil con el que se visualizan las prendas, incluso debido a la percepción individual del ojo humano.

Por lo tanto, una coincidencia de color del 100 por ciento es "IMPOSIBLE".

## 8. Medición EQUIScan®

*Bienestarcaballo* ofrece la medición del dorso de caballos con el sistema EQUIScan®.

La medición está vinculada a la compra de una silla nueva a través de *Bienestarcaballo* o a una reparación de una silla, gestionada por *Bienestarcaballo*. El informe de la medición será enviado por parte de *Bienestarcaballo* directamente al fabricante, a través de la plataforma interna de EQUIScan. La medición no se entrega al cliente ni a otros. Los importes para una medición, la medición y un control del ajuste de la silla actual y de los gastos de desplazamiento están mencionados en la página web [www.bienestarcaballo.com](http://www.bienestarcaballo.com)

## 9. Limitación de responsabilidad

Queda excluida la responsabilidad en caso de prevaricaciones negligentes ligeras, siempre y cuando no se hayan violado obligaciones contractuales o eventuales garantías, o resulten perjuicios por daños a la vida, el cuerpo o la salud, o se desprendan de la ley de responsabilidad sobre productos.

Entre las obligaciones contractuales están la puesta a disposición del bien y la concesión de la propiedad del mismo.

## 10. Protección de datos (legislación vigente)

El uso de los datos personales tendrá carácter confidencial. Los datos necesarios para el desarrollo de la transacción comercial se almacenan electrónicamente. Durante el procesamiento de datos, sus derechos de protección de datos serán tenidos en cuenta de acuerdo con las normas legales vigentes.

## **11. Divisibilidad**

Si alguna de las estipulaciones contenidas en estas Condiciones de Venta fuese o se hiciese inválida, ello no afectará la validez del presente contrato. La estipulación ineficaz será sustituida por una regulación que en su contenido se aproxime en la mayor medida posible al contenido de la estipulación inicial.

## **12. Jurisdicción: Xàtiva, España**