Condiciones Generales de Contratación

www.vitassana.cat

1. Información previa y objeto del contrato

Las presentes Condiciones Generales regulan la adquisición de productos ofrecidos a través de la tienda online **www.vitassana.cat**, titularidad de ***Inmaculada Melis Martí, DNI 43697964B***. La realización de cualquier pedido implica la lectura y aceptación expresa de estas Condiciones Generales, de la Política de Envíos integrada y de nuestra Política de Devoluciones antes de finalizar el pago.

2. Proceso de compra y celebración del contrato

Para realizar una compra, el Usuario deberá seleccionar los productos deseados, añadirlos al carrito, facilitar sus datos de envío y facturación, seleccionar el método de pago y aceptar expresamente estas condiciones marcando la casilla habilitada al efecto. Una vez completado el pago, el Usuario recibirá de forma inmediata un correo electrónico de confirmación con el resumen detallado de su pedido.

3. Precios, impuestos y formas de pago

Todos los precios mostrados en **www.vitassana.cat** se expresan en euros (€) e incluyen el **Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)** vigente en cada momento. Los gastos de envío no están incluidos en el precio unitario del producto y se mostrarán desglosados de forma clara antes de confirmar la compra.

El pago podrá realizarse mediante los medios habilitados de forma segura en la pasarela de pago de la web (Tarjeta de Crédito o Débito y Bizum). Todas las transacciones se realizan bajo estrictos protocolos seguros de cifrado SSL.

4. Envíos, tarifas, stock y plazos de entrega

Los envíos se procesarán inmediatamente después de la confirmación del pago. Los costes de transporte aplicables se aplican de forma estricta según la zona geográfica de destino, quedando excluidas las zonas insulares, internacionales y aduaneras de las promociones de envíos gratuitos:

- **España Peninsular:** Portes gratuitos para compras superiores a 49 € (excepto productos de la marca RINGANA, que siguen sus propias condiciones de transporte). Para pedidos de importe inferior, se aplicará la tarifa estándar calculada automáticamente en el carrito de compra. El plazo de entrega habitual es de entre 24 y 72 horas laborables.
- **Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra:** Estas zonas geográficas no se benefician de la promoción de portes gratuitos debido a costes extraordinarios de logística, transporte marítimo/aéreo o trámites aduaneros. El coste exacto del envío se desglosará en el carrito según peso, volumen y destino antes de proceder al pago.
- **Envíos Internacionales (Europa):** Todos los envíos fuera del territorio nacional conllevan gastos de envío obligatorios a cargo del comprador, calculados automáticamente en la pantalla de pago. Los plazos de entrega estimados varían según el país receptor (entre 3 y 4 días laborables para Francia o Alemania; entre 4 y 5 días laborables para Austria, Croacia o Suiza; entre 5 y 6 días laborables para Irlanda o Reino Unido; y entre 6 y 8 días laborables para Grecia).

Disponibilidad de stock y retrasos en el suministro: Los plazos de entrega indicados están sujetos a la disponibilidad real de stock de los productos en el momento de la compra. En caso de producirse una rotura de stock o un retraso excepcional en el suministro de un artículo, Vitassana se pondrá en contacto de inmediato con el cliente para informarle de la nueva fecha estimada de entrega, ofrecerle un producto alternativo de características similares o, si el cliente lo prefiere, proceder al reembolso íntegro e inmediato de la cantidad abonada.

Exención de responsabilidad por fuerza mayor (Huelgas y transporte): Vitassana no será responsable de los retrasos en las entregas derivados de causas de fuerza mayor o ajenas a su control directo, tales como huelgas de transporte, paros sectoriales, condiciones meteorológicas extremas, accidentes logísticos o incidencias propias de la empresa de mensajería. En estos casos, el servicio de entrega se reanudará con total normalidad tan pronto como cese la causa que provocó la interrupción. Si por causas de fuerza mayor o falta de suministro del fabricante el retraso superase los 30 días naturales desde la compra, el cliente tendrá derecho a resolver el contrato y recibir la devolución total de su dinero sin penalización alguna.

Condiciones especiales para productos de la marca RINGANA: Debido a la frescura y la naturaleza exclusiva de los artículos de la marca RINGANA, estos se rigen por las condiciones específicas de transporte y logística del propio fabricante: no les es aplicable el descuento del 10% de bienvenida ni la promoción de portes gratuitos de la web. Los gastos de envío de los productos RINGANA correrán siempre a cargo del cliente, aplicándose las tarifas fijadas directamente por RINGANA según el destino, y el plazo de entrega estimado es de entre 5 y 7 días laborables, al ser enviados directamente desde sus laboratorios centrales en Austria. Asimismo, en caso de que el cliente combine en un mismo pedido artículos de RINGANA junto con otros productos de nuestra web, recibirá su compra en dos paquetes y envíos diferentes.

5. Derecho de desistimiento y devoluciones

El consumidor dispone de un plazo de **14 días naturales** desde la recepción del pedido para ejercer su derecho de desistimiento sin necesidad de justificación, utilizando nuestra función online de desistimiento o mediante comunicación inequívoca, con las excepciones legales aplicables a bienes precintados por motivos de salud e higiene (como complementos alimenticios y cosmética abiertos). Puede consultar el procedimiento completo, plazos y el formulario oficial en nuestra **Política de Devoluciones**.

6. Garantía legal de conformidad

De conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, todos los productos comercializados cuentan con la **garantía legal de conformidad de 3 años** desde la entrega (salvo por la propia naturaleza perecedera o fecha de consumo preferente inherente a determinados complementos alimenticios y productos naturales). En caso de producto defectuoso o no conforme, Vitassana procederá, según corresponda, a la sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato sin coste alguno para el consumidor.

7. Atención al cliente y resolución de litigios

Para cualquier consulta, incidencia o reclamación, el Usuario puede dirigirse a nuestro servicio de atención al cliente a través del correo electrónico **vitassana2023@gmail.com**. Asimismo, existen hojas oficiales de reclamaciones a disposición de los consumidores. En cumplimiento del art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, informamos de la existencia de la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea accesible en: https://ec.europa.eu/consumers/odr/