

CONDICIONES GENERALES DE VENTA CONSUMIDOR FINAL Y CLIENTE PROFESIONAL

00. INTRODUCCIÓN

La venta de artículos en la tienda online de decoración luminalpark.com está sujeta a los términos y condiciones que se indican a continuación. Rogamos leer atentamente antes de realizar la compra. Con el uso y la navegación en el sitio web se entienden por aceptados los siguientes términos y condiciones.

Las presentes condiciones de venta son aplicables a Consumidores finales o a Clientes Profesionales con NIF de empresa que no formen parte del programa LP-Business. Los clientes LP-Business tienen condiciones de venta específicas solo visibles en el momento del acceso a la plataforma como usuarios Business.

01. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA

El contrato celebrado entre Luminal Park S.r.l. y el Cliente se entenderá formalizado con la aceptación, incluso parcial, del pedido por parte de Luminal Park S.r.l., quien se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de aceptar dicho pedido. La aceptación se considerará tácita, salvo que se comunique lo contrario al Cliente por cualquier medio. Al realizar un pedido por cualquiera de las modalidades disponibles, el Cliente manifiesta haber leído toda la información proporcionada durante el proceso de compra y aceptar íntegramente las condiciones generales de venta que se detallan a continuación.

02. FICHA Y FOTO DEL PRODUCTO

Desde Luminal Park hacemos lo posible para que la presentación del producto sea precisa a través de sus fotos, textos, ilustraciones y/o videos. Sin embargo no nos hacemos responsables de la resolución del color y textura en el caso de fotos y videos ya que la calidad cromática puede variar en función de la calibración del monitor.

La ficha técnica y gráficos presentados en la descripción general del producto reproducen de manera fidedigna las características de los artículos del catálogo. Luminal Park Srl, no obstante, se reserva el derecho a modificar sin preaviso alguno la información técnica de los artículos en el caso de cambios de la información aportada por el fabricante.

03. PRECIO DEL PRODUCTO

En la ficha del producto a veces pueden verse "Paquetes oferta". Estos paquetes de ahorro, indicados en la ficha del producto, están compuestos por más unidades de un mismo artículo o corresponde a un set de decoración con diversos productos.

Algunos productos pueden tener un descuento especial durante un período de tiempo limitado. En este caso se podrá ver una etiqueta con la palabra "Promo" además del precio resaltado.

Si el precio de un producto baja después de haber realizado una compra, no reembolsamos la diferencia. Siempre intentamos ofrecer un buen precio de mercado pero no garantizamos que sea el más bajo.

Luminal Park Srl se reserva el derecho a modificar los precios en cualquier momento y sin preaviso. En el caso de que se publicase un precio equivocado y/o claramente irrisorio, sea cual sea la razón (error del sistema, humano, etc.), el pedido se cancelará automáticamente aún habiendo sido inicialmente confirmado.

Si un producto está indicado como paquete grande o voluminoso, el posible coste adicional se mostrará de manera visible en la ficha del producto. Dicho coste se aplicará una sola vez por pedido, independientemente del número de productos voluminosos incluidos en el mismo.

04. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

En la ficha técnica del producto y en la cesta de compra no se muestra el stock disponible en tiempo real. Sin embargo, se indica claramente cuando un artículo no está disponible o cuando su disponibilidad es especialmente limitada.

Desde Luminal Park hacemos todo lo posible por mantener la información actualizada, pero pueden producirse discrepancias debido a un error contable del stock o a la superposición de varios pedidos confirmados al mismo tiempo. Por lo tanto, la indicación de la cantidad disponible es meramente indicativa y no vinculante.

Por este motivo, nos reservamos la posibilidad de comprobar la disponibilidad real del producto una vez recibido el pedido y, en caso de no estar disponible, notificaremos oportunamente la no aceptación del mismo. No podrá imputarse ninguna responsabilidad a Luminal Park Srl.

Si el producto no está disponible en el momento de la realización del pedido, no se podrá continuar con la compra y aparecerá un mensaje con el texto "No disponible".

Si el producto no está disponible en el momento de la realización del pedido, pero existe la posibilidad de realizar un PRE-pedido, se indicará la fecha prevista del envío. En dicho caso se puede proceder con la compra pero el pedido completo será enviado una vez que todos los artículos estén disponibles.

En caso de que vaya a estar de nuevo disponible se podrá ver tanto el número de unidades futuras como la fecha prevista de entrada en almacén. La fecha de entrada es estimada por lo que puede sufrir variaciones sin preaviso. Luminal Park Srl no asumirá ninguna responsabilidad en caso de retrasos respecto a la fecha de entrada prevista.

Cuando un producto no esté disponible pero se vaya a reponer, será posible solicitar una notificación por correo electrónico en cuanto vuelva a estar disponible. Este servicio no es vinculante, es decir, la solicitud del aviso no compromete al usuario a realizar la compra del producto ni a Luminal Park a reservarlo.

En ninguno de los casos expuestos, falta de stock, retraso en la llegada de la nueva mercancía y el no aviso de disponibilidad, se podrán exigir responsabilidades a Luminal Park Srl.

05. REALIZACIÓN DEL PEDIDO Y FACTURACIÓN

El Consumidor tiene la posibilidad de comprar los productos disponibles publicados en el sitio web, salvo que

en la ficha del producto se indique expresamente que el producto está reservado a Clientes Profesionales o con NIF de empresa.

Se considera Cliente Profesional aquel que adquiere los productos indicando un NIF de empresa o que realiza la compra con fines relacionados con su actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional.

Los productos reservados a Clientes Profesionales solo estarán disponibles para aquellos clientes que faciliten, durante el proceso de pedido, los datos fiscales de empresa necesarios para la correcta facturación. Luminal Park se reserva el derecho de rechazar, cancelar o anular los pedidos que no incluyan un NIF válido o sin los datos fiscales requeridos.

Después de haber seleccionado los productos deseados e introducirlos en la cesta, se podrán comprobar todos los gastos relacionados con el método de entrega y la forma de pago antes de completar el pedido.

Durante el proceso de compra deberá indicarse la dirección de facturación y, si fuera distinta, la dirección de entrega del pedido.

En caso de necesitar factura, o de seleccionar un producto reservado a Clientes Profesionales o con NIF de empresa, será necesario crear o seleccionar una dirección de facturación con datos de empresa, donde podrá indicarse el NIF correspondiente.

No será posible realizar ninguna modificación una vez que el pedido haya sido enviado. Todos los documentos de venta (pedido, recibo de compra, albarán y factura) se enviarán exclusivamente por correo electrónico. No se enviará ningún documento mediante correo postal.

Tras la recepción del pedido, se enviará un correo electrónico de confirmación. Dicha comunicación confirmará la recepción del pedido realizado e incluirá los datos introducidos, la dirección de entrega y la lista de artículos adquiridos.

En caso de no aceptación del pedido, ya sea por falta de disponibilidad del producto, por errores en los datos introducidos, imposibilidad de tramitación o compra de un producto reservado sin cumplir los requisitos establecidos, Luminal Park Srl se compromete a comunicarlo lo antes posible.

Si se detecta cualquier error o se necesita dejar una indicación para el repartidor, deberá comunicarse inmediatamente después de recibir la confirmación del pedido.

Es posible realizar cambios en la dirección de entrega o facturación solo antes de la preparación del pedido. Para ello basta con enviar un correo a soporte@luminalpark.es.

Una vez entregado el pedido al transportista, no será posible modificar la dirección de entrega hasta que se haya realizado al menos un primer intento de entrega.

La realización del pedido implica automáticamente la aceptación de las Condiciones Generales de Venta aquí presentes.

06. CANCELACIÓN DEL PEDIDO

El pedido puede cancelarse siempre que no se haya iniciado su preparación en almacén. En caso de cancelación, se procederá automáticamente al reembolso íntegro del importe pagado. Una vez iniciado el proceso logístico, se enviará un correo electrónico de confirmación y ya no será posible cancelar el pedido.

Para solicitar la cancelación, es necesario contactar con nuestro servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a soporte@luminalpark.es o llamando al 912 66 19 08.

Si el pedido ya ha sido preparado o el paquete ha sido entregado al transportista, no será posible cancelarlo. En estos casos, el Consumidor podrá ejercer únicamente su derecho de desistimiento, mientras que el Cliente Profesional podrá solicitar una devolución voluntaria (véase el punto 11).

07. ENTREGA RECHAZADA

En caso de que el pedido sea rechazado en el momento de la entrega, la devolución se tramitará como un desistimiento en el caso del Consumidor y como una devolución voluntaria en el caso del Cliente Profesional (véase el punto 11).

08. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

De acuerdo con la normativa europea, informamos que Luminal Park no forma parte de ningún organismo de resolución extrajudicial de conflictos (ADR).

Asimismo, señalamos que la Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea (RLL), anteriormente disponible para consumidores y empresas, ya no está operativa ni accesible al público.

09. CONTRATACIÓN SERVICIOS DE UN ELECTRICISTA O INSTALADOR

Se aconseja no contratar a ningún electricista ni instalador hasta que no se hayan recibido todos los artículos y se esté conforme con ellos.

En caso de retraso con la entrega, Luminal Park Srl no se responsabiliza de los costes causados por la contratación anticipada de servicios a terceros.

10. GESTIÓN DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS (RAEE)

Luminal Park es una empresa comprometida con el medio ambiente, no solo por promover el uso de la tecnología led como herramienta de ahorro energético, sino también por garantizar una gestión responsable de los residuos eléctricos y electrónicos, conforme a la normativa vigente.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA CONSUMIDOR FINAL Y CLIENTE PROFESIONAL

Para que los residuos puedan ser reutilizados correctamente, es fundamental reciclarlos adecuadamente. Desde Luminal Park recordamos la importancia de no tirar viejos aparatos o residuos electrónicos en el contenedor de basura sino en los correspondientes Puntos Limpios (en algunas zonas llamados Ecocentros, Ecoparques, Puntos Verdes, etc.), disponibles gratuitamente en todo el territorio nacional.

11. DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR Y DEVOLUCIÓN VOLUNTARIA PARA CLIENTES PROFESIONALES

Ámbito de aplicación

El presente artículo regula dos supuestos diferentes de devolución de productos:

- El **derecho de desistimiento**, reconocido exclusivamente al cliente que tenga la condición de Consumidor, conforme a la Directiva Europea 2011/83/UE sobre los derechos de los Consumidores y Usuarios.
- La **devolución voluntaria de productos en perfecto estado de funcionamiento**, concedida por Luminal Park al **Cliente Profesional**, conforme a las condiciones establecidas en el presente artículo, entendiendo como tal aquel cliente que actúa en el marco de una actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional, o que dispone de un NIF de empresa.

Derecho de desistimiento del Consumidor

El derecho de desistimiento del Consumidor se regula conforme a la normativa aplicable a los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento comercial.

Si la compra se realiza en calidad de Consumidor, existe el derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación alguna **en un plazo de 14 días naturales** desde la fecha de entrega del producto.

Responsabilidad del Consumidor

El producto podrá ser manipulado por el Consumidor únicamente en la medida necesaria para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento.

Si usa el producto de forma incorrecta o ignorando las advertencias, será responsable de la pérdida de valor, que se deducirá proporcionalmente en el momento del reembolso.

El producto debe devolverse en perfecto estado, en su embalaje original y completo con todos los accesorios, manuales de instrucciones, etiquetas y precintos.

No se aceptarán devoluciones de productos con signos de uso, suciedad o desgaste, o que no se encuentren en condiciones aptas para su reventa.

Devolución voluntaria para Clientes Profesionales o con NIF de empresa

Si la compra se realiza en calidad de Cliente Profesional, es decir, con un NIF de empresa, no será aplicable el derecho de desistimiento previsto en la Directiva Europea 2011/83/UE sobre los derechos de los Consumidores y Usuarios.

No obstante, Luminal Park concede, conforme a las condiciones establecidas en el presente artículo, la posibilidad de solicitar la devolución voluntaria de productos en perfecto estado de funcionamiento **en un plazo de 14 días naturales** desde la fecha de entrega.

La devolución voluntaria del cliente Profesional no deriva de la normativa aplicable al derecho de desistimiento del Consumidor, sino que constituye una opción comercial concedida por Luminal Park.

Para determinados productos, la devolución voluntaria por parte del cliente Profesional podrá quedar excluida. En estos casos, dicha exclusión se indicará claramente en la ficha del producto con la indicación “Devolución no disponible”.

La indicación “Devolución no disponible” se refiere exclusivamente a la devolución voluntaria de productos en perfecto estado de funcionamiento solicitada por el cliente Profesional y no limita los derechos que puedan corresponder en caso de productos defectuosos, dañados, incorrectos o no conformes.

La devolución voluntaria del cliente Profesional solo podrá realizarse previa autorización expresa de Luminal Park.

Se autorizará si el producto cumple las siguientes condiciones:

- Estar en perfecto estado, completo y sin haber sido utilizado.
- Ser apto para su posterior venta como producto nuevo.
- Devolverse en su embalaje original.
- Incluir todos los accesorios, manuales, instrucciones, etiquetas identificativas y precintos, cuando corresponda.
- No debe presentar signos de uso, instalación, suciedad o desgaste, daños o manipulación.

Luminal Park se reserva el derecho a rechazar la devolución o a aplicar una reducción en el importe del reembolso si el producto devuelto no cumple las condiciones indicadas anteriormente.

Cómo ejercitar el derecho de desistimiento o la solicitud de devolución

Para ejercer el derecho de desistimiento, en el caso del Consumidor, o solicitar una devolución voluntaria, en el caso del Cliente Profesional, es posible utilizar nuestro **Portal de Devoluciones y Reclamaciones**, que permite enviar la solicitud de manera rápida y sencilla.

Como alternativa, se puede enviar una declaración de manera expresa y por escrito a la dirección de correo electrónico sopORTE@luminalpark.es en el plazo indicado.

Para poder ejercitar este derecho, es necesario comunicar de manera expresa y por escrito la decisión de desistir del contrato, enviando un correo sopORTE@luminalpark.es antes del vencimiento del plazo de desistimiento.

En la solicitud es necesario especificar la siguiente información:

- Nombre y apellidos o razón social.
- Referencia del pedido, fecha y número.
- Referencia del artículo o artículos a devolver (basta con indicar el código del producto y la cantidad).
- Datos bancarios (IBAN, SWIFT y titular de la cuenta) en caso de haber pagado mediante transferencia.

También es posible enviar la solicitud a través del [formulario facilitado por Luminal Park](#).

Una vez recibida la solicitud, Luminal Park responderá por correo electrónico con las instrucciones para realizar la devolución y un documento que deberá imprimirse e incluirse en el paquete. Este documento indicará el número de expediente asignado a la devolución.

Se ruega no enviar los artículos sin haber tramitado previamente la solicitud a través del Portal de Devoluciones y Reclamaciones o mediante correo electrónico, para permitir una correcta gestión del proceso.

Plazos de devolución

En el caso del **Consumidor**, tras comunicar su decisión de desistir, deberá devolver el producto sin retraso injustificado y, en cualquier caso, **en un plazo de 14 días naturales** desde la notificación del desistimiento.

La devolución será gestionada por Luminal Park y los gastos de devolución correrán a cargo del Consumidor.

En el caso del **Cliente Profesional**, una vez recibida la autorización para la devolución, el producto deberá enviarse **en un plazo de 5 días naturales** de acuerdo con las instrucciones facilitadas por Luminal Park.

El cliente Profesional deberá gestionar el envío a través de su propia empresa de mensajería.

Dirección de envío para devoluciones:

LUMINAL PARK S.R.L. (LOTTI IMPOTEX)
Via Pinzone n.º 24
46025 Poggio Rusco (Mantua), Italia

Plazos de reembolso del Consumidor

En caso de que el Consumidor haya ejercido correctamente el derecho de desistimiento, se reembolsará el importe total abonado incluidos los gastos de envío y cualquier coste adicional por productos grandes o voluminosos, excepto aquellos costes extra derivados de la elección de un tipo de entrega distinta a la estándar.

En caso de desistimiento parcial, los gastos de envío no serán reembolsados. Asimismo, cualquier coste adicional aplicable a productos grandes o voluminosos solo será reembolsado si se devuelven todos los productos voluminosos incluidos en el pedido.

El reembolso se efectuará en un plazo de 14 días naturales desde la fecha en que se notificó el derecho de desistimiento.

Una vez recibida la mercancía y verificado su perfecto estado, se procederá al reembolso del importe correspondiente utilizando el mismo método de pago utilizado en el momento de la compra.

Los gastos de devolución corren por cuenta del cliente, siendo el importe de **9,90 € IVA incluido** y se descontarán en el momento del reembolso. Si la devolución incluye uno o más productos grandes o voluminosos, se descontarán **25 € IVA incluido**.

El reembolso podrá suspenderse hasta haber recibido los bienes o hasta que se acredite que los artículos han sido devueltos.

Plazos de reembolso del Cliente Profesional

En el caso del Cliente Profesional, una vez solicitada la devolución voluntaria y aceptada por Luminal Park, se reembolsará el precio de los productos devueltos, excluyendo los gastos de envío y cualquier suplemento por productos voluminosos.

En caso de que estos costes hubieran sido gratuitos inicialmente, se descontarán del importe a reembolsar. El coste del transporte se calculará en función del peso y volumen de los productos.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA CONSUMIDOR FINAL Y CLIENTE PROFESIONAL

El reembolso se efectuará una vez recibida y verificada la mercancía devuelta en nuestros almacenes. Tras comprobar que la mercancía se encuentra en perfecto estado, se procederá al reembolso del importe correspondiente utilizando el mismo método de pago empleado en el momento de la compra.

Luminal Park se reserva el derecho de rechazar el reembolso o de aplicar una reducción del importe a reembolsar si el producto devuelto no se encuentra íntegro, completo, sin uso, revendible como nuevo, en su embalaje original y conforme a las condiciones previstas para la devolución voluntaria.

12. FORMAS DE PAGO

Durante el procedimiento de compra es posible elegir la forma de pago que se desee.

Tarjeta bancaria

Los pagos con tarjeta bancaria se gestionan a través de la plataforma PayPal, que garantiza la transmisión segura de los datos del pedido y del pago.

Aceptamos las principales tarjetas bancarias del circuito Visa o Mastercard incluidas las recargables.

Tras seleccionar la forma de pago con tarjeta bancaria, se solicitarán los datos de la tarjeta para completar la transacción. Es posible que, para poder ejecutar el pago, sea necesario el código de seguridad 3D Secure, que garantiza la autenticidad del titular de la tarjeta. En caso de no disponer de dicho código, aconsejamos contactar directamente con la entidad bancaria.

En caso de cancelación del pedido, la transacción será anulada. El plazo para que el reembolso se haga efectivo varía según la tarjeta y depende exclusivamente de la entidad bancaria del cliente. Luminal Park no será responsable, en ningún caso, de posibles daños, directos o indirectos, derivados del retraso en la devolución del importe retenido por el banco.

Para evitar y detectar posibles fraudes, Luminal Park se reserva el derecho a solicitar al cliente un justificante de la titularidad de la tarjeta bancaria utilizada en el pago. Si no se envía la documentación requerida en un plazo de 5 días, Luminal Park se reserva la facultad de no aceptar el pedido.

Información sobre los pagos con Apple Pay

Apple Pay está disponible únicamente para usuarios de dispositivos Apple que tengan configurado este servicio según los términos y condiciones aplicados por Apple. Las modalidades de pago están determinadas exclusivamente por Apple. Asimismo, la gestión de la autenticación del titular de la tarjeta es competencia exclusiva de Apple.

Información sobre los pagos con Google Pay

Los clientes que utilizan un dispositivo con sistema operativo Android pueden efectuar pagos a través de Google Pay, siempre que dispongan de una cuenta de Google y una tarjeta de crédito agregada. Para más información, se recomienda consultar los términos y condiciones de Google.

PayPal

Si un cliente decide pagar con PayPal, antes de completar el pedido será redireccionado a la página de inicio de sesión de PayPal.

En dicho caso, el cargo en la cuenta de PayPal se realiza en el mismo momento en que se completa la transacción.

La confirmación del pago con PayPal puede no ser instantánea y requerir un cierto tiempo, incluso de varias horas. El pago se considera aceptado únicamente cuando se recibe el correo electrónico de confirmación de la transacción por parte de PayPal.

En algunos casos, PayPal puede someter el pago a un proceso de revisión que puede durar hasta 24 horas. Luminal Park no procederá con el envío hasta que PayPal confirme definitivamente el pago. PayPal será el encargado de comunicar los casos de revisión de pago mediante correo electrónico.

En caso de cancelación del pedido, ya sea por parte del cliente o Luminal Park, el importe se reembolsará en la misma cuenta de PayPal.

La opción "Paga en 3 plazos" es un servicio ofrecido directamente por PayPal, sujeto a sus propios criterios de aprobación y condiciones contractuales, y gestionado íntegramente por la propia plataforma.

En caso de optar por esta modalidad, el acuerdo de financiación se formaliza exclusivamente entre el cliente y PayPal. Luminal Park Srl no asume ninguna responsabilidad por eventuales rechazos, incidencias técnicas o condiciones impuestas por PayPal.

El envío de la mercancía se efectuará únicamente una vez que PayPal haya confirmado el pago de forma definitiva.

Transferencia bancaria anticipada

Es posible pagar mediante transferencia bancaria. En este caso el envío del pedido no se realizará hasta que el depósito del importe se haga efectivo en la cuenta corriente de Luminal Park Srl. El plazo máximo para que se haga efectivo es de 3 días hábiles desde la confirmación del pedido. Superado dicho plazo sin tener constancia, el pedido quedará anulado automáticamente.

El importe abonado deberá coincidir exactamente con el que se indica en la confirmación del pedido. Cualquier comisión bancaria, especialmente las que se cargan por transferencias realizadas desde cuentas situadas fuera de la Unión Europea, correrán a cargo del cliente.

En el concepto de la transferencia será necesario incluir el número y fecha del pedido.

El beneficiario de la transferencia es:

Via Abetone Brennero nº 149, 46025 Poggio Rusco (Mantua), Italia

Los datos bancarios son los siguientes:

Entidad Bancaria: Unicredit Banca Spa - Sucursal de Villa Bartolomea (VR)

IBAN: IT 67 C 02008 59950 0001 0279 4271

SWIFT: UNCRITM1M52

13. PROBLEMAS CON EL PAGO

Luminal Park se reserva el derecho a posponer el envío en caso de incidencias con el pago mediante tarjeta o PayPal, incluso si el pedido ha sido previamente confirmado.

Es posible que la entidad emisora de la tarjeta o PayPal solicite una verificación del pago. En tal caso, no se procederá con el envío hasta recibir la confirmación definitiva de que el pago ha sido completado.

14. PAGO SEGURO

Los pagos online con tarjeta bancaria, Apple Pay, Google Pay o PayPal, se realizan siempre desde sus respectivas plataformas, utilizando el sistema de protección SSL (Secure Socket Layer). Este protocolo permite transmitir la información de forma segura, evitando su interceptación, alteración o falsificación.

En ningún momento Luminal Park tiene acceso a los datos de la tarjeta ni a las credenciales bancarias o de PayPal.

15. PLAZOS DE ENVÍO

La fecha estimada de envío del pedido se indica siempre tanto en la ficha del producto como en la cesta. Luminal Park hace todo lo posible para que los pedidos confirmados y pagados antes de las 24:00 sean enviados el siguiente día hábil.

Antes de enviar el pedido al almacén, se realiza una comprobación de los productos adquiridos para detectar posibles incompatibilidades (por ejemplo accesorios no compatibles entre sí). En caso de dudas o discrepancias, Luminal Park se reserva el derecho a contactar al cliente para solicitar información adicional. En caso de no recibir respuesta en el plazo de un día hábil, el pedido será enviado tal y como fue recibido.

Si se trata de un pedido de artículos todavía no disponibles (PRE-pedido), el pedido completo será enviado una vez que todos los artículos estén disponibles. No podrán realizarse envíos parciales salvo que expresamente se acuerde lo contrario.

El plazo de envío depende de la forma de pago elegida. Las formas de pago más rápidas son tarjeta bancaria, Apple Pay, Google Pay, PayPal y transferencia instantánea.

En caso de efectuar el pago mediante transferencia bancaria estándar, el envío se realizará el siguiente día hábil tras la recepción efectiva del importe en cuenta (por lo general, en un plazo de 1 a 2 días hábiles).

Si se opta por una transferencia bancaria instantánea, el envío se realizará igualmente el siguiente día hábil tras la confirmación de la recepción del pago.

Al realizar el pago mediante PayPal, es posible que se active un proceso de revisión que puede tardar hasta 24 horas. En tal caso, el envío se efectuará una vez que PayPal confirme la transacción. Se enviará un correo electrónico de confirmación.

Tras la confirmación del pago y siempre por vía electrónica, se enviará la notificación de que el pedido ha sido entregado al transportista, junto con el enlace web y el número de seguimiento para consultar el estado del envío.

16. MODO Y PLAZOS DE ENTREGA

En Luminal Park nos esforzamos para que nuestros clientes queden satisfechos tanto con el producto como con la atención recibida. Por eso, trabajamos para que la gestión y entrega del pedido se lleven a cabo de forma rápida y segura.

La entrega se realiza en la dirección que se ha indicado durante el proceso de compra mediante el servicio de mensajería contratado.

La modificación de la dirección de entrega es posible solo antes de la preparación del pedido, momento que será comunicado por correo electrónico.

Una vez enviado el pedido, no será posible modificar la dirección hasta que el transportista haya realizado un primer intento de entrega.

Luminal Park pone a disposición los siguientes modos de entrega:

- A domicilio.
- En el punto de recogida Access Point UPS seleccionado, para envíos de menos de 20 kg y poco voluminosos.

En el momento de la entrega del paquete al transportista se enviará un correo electrónico con el nombre de la empresa de mensajería y el número de referencia necesario para poder hacer el seguimiento del envío.

Los plazos de entrega pueden variar de 2 a 7 días hábiles, pudiendo verse afectados por causas de fuerza mayor o debido a las condiciones del tráfico, viabilidad en general o actuaciones de las autoridades competentes, así como por períodos de alta demanda como el Black Friday o las festividades navideñas.

Entrega a domicilio

CONDICIONES GENERALES DE VENTA CONSUMIDOR FINAL Y CLIENTE PROFESIONAL

La entrega se realizará siempre a pie de calle, en horario laboral los días no festivos de lunes a viernes.

Para la aceptación del paquete es necesaria la firma del destinatario. **Es importante que en la dirección de entrega haya siempre una persona que acepte el paquete.**

Si no hubiera nadie en la dirección indicada en el momento de la entrega o si la mercancía fuera rechazada, se considerará que el cliente ha ejercido el derecho de desistimiento (véase punto 11).

En caso de suponer que no habrá nadie en el domicilio durante el horario laboral, se recomienda cambiar la dirección por otra como puede ser la del **lugar de trabajo o el domicilio de un familiar o amigo**. Si es posible, también se puede optar por la entrega en un punto de recogida UPS Access Point como alternativa.

Entrega en un punto de recogida Access Point UPS

Los puntos de recogida son establecimientos como tiendas de alimentación, papelerías o bares donde se puede entregar o recoger un paquete con facilidad. Estos puntos ofrecen un horario de apertura más amplio incluyendo las tardes y fines de semanas, lo que permite recoger el pedido con mayor comodidad y sin prisas.

De esta manera, si no se está seguro de que haya alguien presente en la dirección de entrega indicada para la recepción del pedido, o simplemente se necesita una mayor flexibilidad de horarios, aconsejamos evaluar esta opción antes de confirmar el pedido.

Para encontrar el punto de recogida más cercano basta con introducir un producto en la cesta e iniciar sesión, en el último paso y antes de proceder con el pago se podrá elegir la opción "Punto de recogida". Introduciendo una dirección, el sistema propondrá una lista con los puntos de recogida que se encuentran en las proximidades.

Este tipo de entrega está disponible solo para paquetes de menos de 20 kilos y poco voluminosos. De hecho, el servicio solo se activará cuando se cumplan las condiciones para poder llevarlo a cabo.

Antes de recoger el paquete aconsejamos comprobar en la web de UPS que este ha sido efectivamente entregado en el punto de recogida seleccionado, así como los horarios de apertura del local. En casos excepcionales, puede que el punto de recogida elegido no esté disponible (por ejemplo, por cierre temporal o por no aceptar paquetes en ese momento). En estas situaciones, UPS podrá entregar el paquete en otro punto de recogida cercano o intentar la entrega en la dirección indicada en el pedido.

Para recogerlo, será necesario presentar un documento identificativo oficial (DNI, carnet de conducir o pasaporte) que incluya el nombre exacto del destinatario del pedido, así como el código de referencia del envío que se ha recibido mediante correo electrónico.

En caso de que no sea posible recogerlo personalmente, podrá hacerlo otra persona en su nombre, siempre que presente una autorización escrita junto con una copia de un documento identificativo oficial del destinatario del pedido (DNI, carnet de conducir o pasaporte) y el código de referencia del envío.

El plazo para recoger el paquete es de 7 días naturales. Transcurrido dicho plazo, el paquete se devolverá automáticamente a nuestro almacén. En este caso se considerará que el cliente ha ejercido el derecho de desistimiento (véase punto 11).

Condiciones generales en todas las entregas

El pedido viaja dentro de una caja personalizada de Luminal Park perfectamente cerrada con cinta también personalizada. En ningún caso se utilizarán otros materiales para el cierre.

Una vez entregado el paquete al transportista, se enviará por correo electrónico el enlace de seguimiento del envío, que permitirá controlar el estado de la entrega. Es responsabilidad del cliente consultar regularmente el seguimiento y comunicar de forma inmediata cualquier anomalía, como por ejemplo:

- El envío consta como entregado según el seguimiento, pero no ha sido recibido por el destinatario.
- Errores o discrepancias en la fecha o en la dirección de entrega.

Al momento de la entrega del paquete, es importante comprobar lo siguiente:

- Que el número de bultos entregados coincida con el que se indica en el albarán de entrega.
- Que el embalaje se encuentre en perfecto estado, no dañado, mojado o alterado de cualquier otra manera.
- Que no tenga ningún elemento de embalaje distinto a las cintas personalizadas de Luminal Park.

No es posible comprobar el contenido del paquete hasta que no se acepte la entrega. El repartidor es responsable únicamente del aspecto exterior del paquete y del número de bultos entregados, no de su contenido.

En caso de detectar alguna incidencia en el momento de la entrega, se recomienda anotar la observación de forma clara en el albarán de entrega de la empresa de mensajería, escribiendo: "Aceptación sujeta a control por..." y especificar el motivo (paquete dañado, abierto, faltan bultos, entre otros).

También será necesario enviar un correo electrónico a suporte@luminalpark.es notificando cualquier anomalía detectada. Una vez firmado el albarán no se aceptará ninguna reclamación en relación al estado exterior del paquete entregado.

Aún en caso de perfecto estado del embalaje, es recomendable revisar inmediatamente si el contenido entregado se corresponde con el pedido realizado.

Cualquier daño, falta u otras anomalías ocultas deberá comunicarse en un plazo máximo de 8 días enviando un correo electrónico a suporte@luminalpark.es.

16a. ENTREGA RÁPIDA

Es posible solicitar la entrega rápida solo si el servicio está previsto en la localidad indicada.

Es un servicio de pago y el departamento comercial de Luminal Park está a disposición para facilitar el coste. Por ello, se aconseja contactar con nosotros una vez que todos los artículos estén en la cesta. Enviaremos un presupuesto personalizado con los gastos de transporte incluidos.

Al aceptar la oferta y pagar el importe correspondiente, se aceptan automáticamente las siguientes condiciones del servicio:

1. La fecha de entrega está garantizada solo en el caso de que el importe total del pedido se abone a Luminal Park antes de las 12:00 del día previsto para el envío.
2. En el caso de que la empresa de mensajería no consiga realizar la entrega antes de la fecha prevista y la causa sea imputable exclusivamente a la empresa de mensajería, la única compensación que se le reconocerá será el coste del transporte pagado por el envío rápido.
3. Si la empresa de mensajería no consigue realizar la entrega a tiempo por causas imputables al destinatario (por ejemplo, el destinatario estaba ausente o no disponible en la dirección indicada, la dirección proporcionada era incorrecta o incompleta, etc.), no se reconocerá ninguna compensación.
4. Si uno o más productos recibidos están defectuosos o dañados, Luminal Park enviará un artículo de reposición con envío estándar, no rápido.
5. No es posible solicitar la entrega a una hora determinada, la entrega será al final del día.
6. Incluso en el caso de entrega rápida, no se realizan recogidas ni entregas los sábados ni domingos.
7. Si el retraso en la entrega depende de factores fuera del control de UPS (fuerza mayor) o debido a una suspensión del transporte por parte de las autoridades, no se podrá reconocer ninguna compensación.
8. En ningún caso Luminal Park se hace responsable de los daños causados por la falta de entrega en la fecha prevista.

17. RETRASOS O ENTREGAS NO COMPLETADAS

En el caso del **Consumidor**, si la entrega de un producto no se efectuase o conllevara retrasos con respecto al plazo establecido de 2 a 7 días hábiles, Luminal Park se reserva el derecho a ampliar de manera motivada el tiempo de entrega con un plazo suplementario acorde a las circunstancias. Si dicho plazo venciese sin haber sido entregado el pedido, el cliente está en pleno derecho de cancelar el contrato sin que en ningún caso se pueda exigir indemnización o compensación alguna por parte de Luminal Park.

18. GASTOS DE ENVÍO Y COSTE ADICIONAL POR PAQUETE GRANDE O VOLUMINOSO

Los gastos de envío son gratuitos para pedidos superiores a **150 € IVA incluido** y con entrega en territorio español (Península y Baleares).

Los gastos de envío serán a cargo del cliente en el resto de los casos.

Para saber con exactitud el coste de transporte basta con comprobar la cesta después de haber añadido los productos deseados. En cualquier caso, el coste de transporte debe ser abonado si el cliente ha recibido una oferta donde se indique explícitamente dicho coste.

En caso de que el pedido contenga un producto indicado como paquete grande o voluminoso, se aplicará un coste adicional de **25 € IVA incluido** por pedido. Dicho coste es independiente del importe mínimo para el envío gratuito. Será posible verificar si el artículo es voluminoso en la ficha del producto y/o en la lista de productos de la cesta.

19. CUPÓN DE DESCUENTO

El cupón de descuento es un código alfanumérico que al introducirlo en la cesta permite una reducción del precio en todos o algunos de los artículos.

Todo cupón de descuento tiene una fecha de vencimiento y un número de uso limitado.

En ningún caso es posible aplicar un código promocional a un pedido ya realizado.

Si se confirma un pedido sin haber introducido previamente el cupón de descuento o, si después de haber realizado el pedido, se recibe por correo electrónico, newsletter o red social un código promocional, no aplicaremos el código promocional a su pedido ya realizado.

Si no fuera posible introducir el descuento o si apareciera un mensaje de error, será necesario contactar con nuestro servicio de atención al cliente a través de suporte@luminalpark.es o llamando al teléfono 912 66 19 08.

Tras recibir un código promocional por correo electrónico, newsletter o red social, este deberá utilizarse antes de su fecha de vencimiento. No se aceptarán códigos de descuento caducados. Todo código de descuento expira, salvo caso expreso, a las 23:59 horas del día de vencimiento.

En ningún caso será posible aplicar a un mismo pedido distintos cupones de descuento.

20. GARANTÍA

De acuerdo con la Directiva Europea 2011/83/UE, el vendedor está obligado a ofrecer al **Consumidor** una garantía legal mínima de **24 meses a partir de la fecha de entrega de los bienes**, como protección frente a productos defectuosos o que no se correspondan con lo anunciado. Esta garantía legal se aplica únicamente a consumidores particulares, es decir, personas físicas que compran productos con fines ajenos a su actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional.

Para pedidos realizados por **Clientes Profesionales o con NIF de empresa**, la garantía aplicable se rige por el Código Civil y tiene una duración de 12 meses a partir de la fecha de entrega de los bienes.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA CONSUMIDOR FINAL Y CLIENTE PROFESIONAL

Con el fin de hacer uso de la asistencia en garantía, es necesario conservar la factura o el recibo de compra que se recibirá mediante correo electrónico tras el envío de los artículos.

La garantía no cubre los siguientes casos:

- Artículos sin etiqueta identificativa, código de barras o número de lote de fabricación.
- Productos cuya solicitud de devolución se haya presentado dentro del plazo establecido.
- Daños o defectos provocados por un uso indebido o no conforme con las instrucciones del fabricante.
- Daños derivados de negligencia, mal uso, manipulación o modificaciones no autorizadas.
- Averías causadas por factores externos, como picos de tensión, circunstancias fortuitas o causas de fuerza mayor.

En caso de producto no conforme, Luminal Park Srl se compromete a restablecer gratuitamente la conformidad del mismo, mediante una de las siguientes soluciones, según corresponda:

- Reparación o sustitución del producto defectuoso (con recogida y envío a nuestro cargo).
- Reducción del precio.
- Si la reparación o sustitución no fuera posible, se procederá a la resolución del contrato con el correspondiente reembolso íntegro del importe del artículo defectuoso.

Estas gestiones se realizan únicamente tras la devolución del producto defectuoso a nuestro almacén, salvo indicación expresa en contrario por parte de Luminal Park. Por tanto, si se requiere, es imprescindible enviar el producto defectuoso a Luminal Park para poder hacer uso de la garantía.

El cliente está obligado a utilizar el embalaje original, si aún lo conserva. En su defecto, deberá usar un embalaje equivalente, seguro y adecuado, que garantice la integridad del producto durante el transporte.

El plazo máximo para la reparación del producto es de 30 días hábiles desde la fecha de recepción en nuestro almacén.

Si realizadas las debidas comprobaciones por parte de Luminal Park Srl no se encontrase ningún defecto de conformidad según normativa, los posibles gastos de comprobación y los costes del transporte derivados por el servicio serán a cargo del cliente.

En el caso de que Luminal Park Srl no pudiera reparar o sustituir el producto en garantía, se procederá, previo consentimiento del cliente, a la sustitución del producto por otro con características y precio equivalentes, o bien proceder al reembolso del importe pagado.

Si un producto presenta algún defecto durante el período en que es posible ejercer el derecho de desistimiento y el cliente rechaza la sustitución gratuita en garantía, se aplicarán las condiciones previstas del desistimiento (véase punto 11). En consecuencia, los gastos de devolución correrán por cuenta del cliente.

¿Cómo aplicar la garantía?

Para activar la garantía, se recomienda utilizar nuestro **Portal de Devoluciones y Reclamaciones**, que permite enviar la solicitud de forma rápida y guiada.

También es posible enviar un correo electrónico a la dirección soporte@luminalpark.es indicando el número de pedido (o, en su defecto, el recibo de compra o la factura) y el código del producto.

Una vez iniciada la solicitud, el cliente deberá proporcionar respuesta y colaboración en un plazo de tiempo razonable. En caso de no recibir respuesta en un plazo de 30 días desde la última comunicación enviada por Luminal Park, no podremos garantizar la continuación de la gestión del expediente, que se considerará cerrado.

En cualquier caso, será posible solicitar la apertura de un nuevo expediente, siempre que se encuentre dentro del plazo de validez de la garantía legal establecido por la normativa vigente.

Para poder beneficiarse de la garantía, será obligatorio disponer del recibo de compra o de la factura.

21. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

El cliente puede acceder en todo momento a la información del pedido, realizar cualquier tipo de comunicación en relación con el mismo, así como la reclamación de un producto contactando con el servicio de atención al cliente de Luminal Park a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico en la dirección soporte@luminalpark.es
- Teléfono 912 66 19 08
- Mensaje a través de la web en la sección "[Ayuda y contactos](#)".

Luminal Park responderá a todas las reclamaciones efectuadas por correo electrónico en un plazo máximo de dos días hábiles a partir de la recepción de las mismas.

22. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos del sitio web de Luminal Park entre los que se incluyen texto, imágenes, diseños y vídeos, aún no estando expresamente señalado, son propiedad intelectual de manera exclusiva de Luminal Park inscrita en el registro de empresas IT04199420235 REA: VR-400601.

El sitio es de uso personal y no para fines comerciales. Por consiguiente está expresamente prohibido cualquier uso de la web y contenido con fines diversos del personal y no comercial que se realice sin previa autorización de Luminal Park S.r.l.

Cualquier persona está autorizada a visionar, copiar, imprimir o distribuir estos documentos siempre y cuando se den las siguientes condiciones:

- El contenido sea utilizado solamente para fines personales y no comerciales.
- Cualquier copia total o parcial del contenido debe incluir la referencia al titular de los derechos de propiedad intelectual.

23. OPINIONES Y RESEÑAS (FEEDATY)

Trabajamos cada día para ofrecerte la mejor experiencia posible, es por ello que nos interesa conocer tu opinión sobre nuestros productos y servicios.

Esto nos servirá no solo para mejorarnos día tras día, sino que también ayudará a otros potenciales clientes a sentirse más seguros al elegirnos.

Por medio de Feedaty, plataforma imparcial de reseñas, se recopilan y verifican las opiniones de los clientes acerca de nuestros productos y servicios.

¿Cómo funciona?

Una vez recibidos los artículos adquiridos a través de nuestra web luminalpark.com, Feedaty enviará un correo electrónico invitando a dejar una reseña sobre nuestro sitio y artículos.

La reseña se mostrará tanto en nuestro sitio como en el de Feedaty para que puedan verla los demás compradores.

24. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Conscientes de lo importante que hoy en día es la privacidad, tanto en el tratamiento de datos de carácter personal como en la protección de los mismos, en Luminal Park se realiza de la manera más seria y profesional posible.

Para más información sobre por qué y cómo vienen tratados los datos, se aconseja consultar nuestra [Política de Privacidad](#).

25. DERECHO APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El contrato de compraventa entre el cliente y Luminal Park Srl se entiende formalizado en Italia y se rige por la legislación italiana.

Si el cliente actúa como **Consumidor**, cualquier disputa de carácter civil o penal derivada de la celebración del presente contrato de compraventa a distancia será competencia del juzgado correspondiente a su domicilio habitual.

En caso del **Cliente Profesional o con número de NIF**, la jurisdicción territorial competente será exclusivamente la del Tribunal de Verona.

26. CONDICIONES

Las condiciones reflejadas en el presente documento podrán sufrir modificaciones por parte de Luminal Park Srl sin necesidad de preaviso y tendrán validez desde la fecha de publicación en la página web luminalpark.com.

27. NUESTROS DATOS

Sede Legal

LUMINAL PARK S.R.L., via Mameli n.º 11, 37126 Verona, Italia
Sociedad de Responsabilidad Limitada con capital social de 100.000 € depositados íntegramente.
Inscrita en el registro de empresas de Verona con el número fiscal: IT 04199420235.

Sede Operativa y correspondencia

LUMINAL PARK S.R.L. (LOTTI IMPORTEX), via Abetone Brennero n.º 149, 46025 Poggio Rusco (Mantua), Italia
Tel. 912 66 19 08 - correo electrónico: info@luminalpark.es

Almacén y recepción de devoluciones

LUMINAL PARK S.R.L. (LOTTI IMPORTEX), via Pinzone n.º 24, 46025 Poggio Rusco (Mantua), Italia

Responsable de la privacidad y del contenido de este sitio web

Marco Brenzan