

**CONDICIONES GENERALES PARA LA COMPRA DE ENTRADAS Y ABONOS**  
**“ON-LINE” A TRAVÉS DEL SITIO WEB <http://www.baloncestofuenlabrada.com>.**

Las presentes condiciones generales de compraventa (En adelante, las “Condiciones Generales”) tienen como finalidad fijar los términos y explicar los detalles de las operaciones de compra de entradas y abonos, así como los derechos y obligaciones inherentes a las entradas y abonos objeto de compra. El titular del Sitio Web es BALONCESTO FUENLABRADA, SAD (En adelante, el “CLUB”) con CIF A22145601, con domicilio social en Calle Grecia, s/n, Fuenlabrada (Madrid) e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 14368 de Soc., libro 0, folio 93, sección 8, hoja M237 221.

**1. CARACTERÍSTICAS GENERALES.**

El CLUB ofrece a cualquier persona interesada la posibilidad de adquirir entradas y abonos para asistir a los espectáculos que organice o colabore. Los usuarios de Internet que acceden a la web del CLUB y, concretamente, a la sección de compra de entradas y abonos, asumen voluntariamente y se obligan a respetar los presentes términos y condiciones del contrato de compraventa, a los que quedan sujetos.

**2. FORMALIZACIÓN DE LA COMPRAVENTA.**

Desde el momento en que el usuario curse la orden de compra de entradas y abonos es considerado "COMPRADOR", y quedará obligado como tal frente al CLUB que ostentará la condición de vendedor. La orden de compra realizada a través de Internet por el COMPRADOR, una vez recibida por el CLUB, tiene carácter contractual vinculante. El COMPRADOR declara: (i) Que dispone de capacidad legal necesaria para actuar y contratar en el Sitio Web. (ii) Que se compromete a no introducir datos de terceros. (iii) Que los documentos aportados para justificar la aplicación de descuentos son veraces y serán mostrados los originales en el momento de recoger los carnés. Dado que la adquisición de las entradas y abonos representa la aceptación por parte del COMPRADOR de las presentes Condiciones Generales, antes de finalizar la transacción, el usuario ha de marcar la correspondiente casilla en señal de aceptación de las mismas. Sin la aceptación, no podrá finalizarse la transacción. Finalizada la transacción con el pago correspondiente de la compra, quedará perfeccionada la compraventa y obligadas ambas partes al cumplimiento de lo acordado. La transacción se entiende realizada en el domicilio social del CLUB.

### **3. PRECIOS. IMPUESTOS. FORMA DE PAGO**

Los precios indicados en el Sitio Web incluyen el IVA aplicable, salvo que expresamente se indique lo contrario. El pago de la compra se efectuará mediante tarjeta. En el caso de los abonos, EL COMPRADOR podrá hacer el pago completo del abono con tarjeta a través de la web o bien abonar el 50 por ciento con tarjeta a través de la web y el resto abonarlo en las oficinas del club en metálico o con tarjeta en el momento de recoger el carnet. En el caso de las entradas habrá que pagar la totalidad del precio con tarjeta a través de la web.

### **4. FASES DE COMPETICIÓN. RECOGIDA DE CARNETS. RENOVACIÓN DE ABONOS**

El abono incluye los partidos de liga regular que el equipo juegue como local, los de play-off por el título que el equipo juegue como local en caso de clasificarse y el partido de presentación al inicio de temporada. El carnet de abonado será el que acredite tal condición. El club informará a través de sus medios de la fecha del inicio de la recogida de los carnés. En principio, y si no se informa de lo contrario, los carnés estarán disponibles a partir del 1 de septiembre en las oficinas del Baloncesto Fuenlabrada SAD. Para la recogida habrá que presentar documento que acredite la identidad y, si es el caso, los originales de los documentos aportados mediante la web para beneficiarse de los descuentos. La renovación del abono para la siguiente temporada no se produce de forma automática. A la finalización de la temporada contratada el club informará de las condiciones del abono para la siguiente campaña.

### **5. MEDIDAS DE SEGURIDAD. IMPRESIÓN DE LAS ENTRADAS**

A) Las entradas y abonos disponen de diferentes medidas de seguridad. El CLUB no garantiza su autenticidad si no ha sido adquirida a través del Sitio Web o en un punto oficial de venta. Toda entrada enmendada, rota, sospechosa de falsificación o adquirida ilícitamente autorizará al CLUB a privar el acceso a su portador. En estos casos, si no se le permite el acceso al recinto, el CLUB declina toda responsabilidad. Es condición para la admisión disponer de la entrada completa y en buen estado. La entrada deberá conservarse hasta la salida del recinto.

B) El número de entradas, el precio y ubicación de las mismas, será escogido por el COMPRADOR en el proceso de compra y no podrá modificarse una vez formalizada ésta.

C) La compra de entradas a través de la web oficial del CLUB dispone del servicio de impresión de entradas, el cual permite (i) imprimir la entrada en el mismo momento de finalización del proceso de compra, descargando un archivo pdf, o bien (ii) guardar el archivo en el ordenador para la posterior impresión. En situaciones excepcionales, por motivos técnicos y/o de seguridad, el servicio de impresión de entradas podría estar desactivado, en cuyo caso, el COMPRADOR deberá presentarse en los puntos de atención del recinto, con una antelación de 1 hora al inicio del partido, para la recogida de la/s entrada/s. Para proceder a la recogida, el COMPRADOR deberá presentar en las taquillas:

- La tarjeta de crédito / débito con la cual realizó la compra.
- El DNI/ pasaporte del titular de dicha tarjeta de crédito /débito

## **6. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES. MODIFICACIÓN DE FECHA Y HORA**

Una vez adquirida la entrada, únicamente se cambiará por una entrada para otro evento o se devolverá su importe, en caso de haberse cancelado el evento previamente al comienzo del mismo, en cuyo caso el adquirente podrá solicitar el cambio o reembolso en el plazo de 10 días desde la fecha de la comunicación pública de la cancelación, en la forma especificada por el CLUB y presentando, en todo caso, el justificante de compra. Una vez comenzado el partido, si este se suspendiera por causa de fuerza mayor, no se devolverá el importe de la entrada. En caso de devolución, el CLUB reembolsará el importe de la entrada, pero no haciéndose responsable de otros gastos, como hoteles, viajes, comidas, dietas, etc. El transcurso del plazo establecido en el párrafo anterior sin que el COMPRADOR haya solicitado la devolución del importe correspondiente a la compra efectuada, se entenderá como la renuncia por parte de éste a la devolución del importe que, en su caso, pudiera corresponderle. En ningún caso se procederá a la devolución transcurrido el plazo establecido. La imposibilidad del COMPRADOR de asistir al espectáculo por causas ajenas al CLUB, o por causa de error al realizar la adquisición, no serán motivos válidos para solicitar la devolución del importe del precio de las entradas. El CLUB podrá modificar o suspender la fecha, horario y partido anunciado, cuando por causas de su retransmisión televisiva, o por causas organizativas de la competición, le sean exigidos dichos cambios.

## **7. CONDICIONES DE ACCESO Y PERMANENCIA**

A) Para el caso de que el abono o la entrada comprados tengan algún descuento por edad o por cualquier otro motivo, el club podrá requerir al COMPRADOR que acredite

el cumplimiento del requisito que facilita el descuento, no permitiéndose el acceso al recinto en caso contrario.

B) Por razones de seguridad, en el momento de acceder al recinto, los asistentes pueden ser registrados no permitiéndose, en ningún caso, la entrada de objetos que puedan ser considerados peligrosos o que estén prohibidos por la normativa de prevención de la violencia en espectáculos deportivos.

C) Queda prohibido el acceso al portador de una entrada que se encuentre incurso en alguna de las causas establecidas en la normativa para la prevención de la violencia en el deporte, como son los siguientes:

1. Participar en altercados, riñas, peleas o desórdenes públicos.
2. Introducir, portar o utilizar cualquier clase de armas o de objetos que pudieran producir los mismos efectos, como elementos punzantes, cortantes, o de peso superior a 500 gramos/mililitros susceptibles de utilizarse como proyectiles, tales como alimentos en recipientes rígidos, bebidas embotelladas o sus envases.
3. Introducir o estar en posesión de bengalas, petardos, explosivos o, en general, productos inflamables, fumíferos o corrosivos y dispositivos pirotécnicos.
4. Encontrarse bajo los efectos de bebidas alcohólicas, estupefacientes, psicotrópicos, estimulantes o sustancias análogas.
5. Introducir o vender cualquier clase de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes, psicotrópicas, estimulantes o análogas.
6. Introducir, exhibir o elaborar pancartas, banderas, símbolos u otras señales con mensajes que inciten a la violencia o al terrorismo, o en cuya virtud una persona o grupo de ellas sea amenazada, insultada o vejada por razón de su origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, sexo u orientación sexual.
7. Realizar cánticos, expresiones, sonidos o actitudes que inciten a la violencia o al terrorismo, o que pretendan vejear a una persona o grupo de ellas por razón de su raza o etnia, discapacidad, religión o convicciones, sexo u orientación sexual.
8. Irrumpir en el terreno de juego.
9. Haber sido sancionado con la prohibición de acceso a cualquier recinto deportivo en tanto no se haya extinguido la sanción. Además, no podrá accederse al estadio con objetos voluminosos como cascos de motocicleta o maletas.

D) El CLUB podrá negar el acceso o expulsar del recinto al portador de la entrada/abono en caso de incumplimiento de las presentes condiciones, o bien por

desatender las indicaciones efectuadas por el personal de la organización o de seguridad del recinto.

E) La denegación del acceso o expulsión también se podrán llevar a cabo en el caso de que, racionalmente, pueda preverse que su permanencia en el recinto suponga una situación de riesgo o peligro para el propio portador o para los otros asistentes al evento, responsabilizándose personalmente al portador, en todos los casos, por sus propias acciones y omisiones cuando éstas provoquen lesiones a terceros o daños en materiales.

F) El asistente deberá ocupar la localidad que ha adquirido y no otra, debiendo permanecer en las zonas destinadas para el público, no estando permitido el acceso a las zonas destinadas a otros fines

G) El CLUB se reserva todos los derechos de imagen y de propiedad intelectual del espectáculo. Se prohíbe fotografiar, filmar o registrar para su difusión o emisión pública. El portador de la entrada reconoce que podrá aparecer en imágenes tomadas dentro de los recintos por diferentes medios para su posterior difusión informativa o promocional, y autoriza dicho uso.

H) En todo caso, los aficionados habrán de atender las indicaciones sobre acceso y permanencia en el recinto de la autoridad pública competente (Policía Nacional).

## **8. USO DE LAS ENTRADAS Y ABONOS**

A) El COMPRADOR de la entrada o abono asume la responsabilidad de su correcto uso y, por tanto, es responsable del uso indebido, duplicidad o falsificación, perdiendo todos los derechos que el título le otorga para poder acceder al recinto.

No está autorizada la reventa de entradas y su intento constituye causa suficiente para la incautación o cancelación de dicha entrada sin derecho a reembolso, ni cualquier otro tipo de compensación. La utilización de este sistema de compra electrónica para adquirir entradas podrá constituir un delito de estafa previsto en el artículo 248 del Código Penal, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que se faciliten datos falsos del comprador o de la tarjeta utilizada como medio de pago
- Que se usurpe la condición de titular de tarjetas ajenas

◦ Que se utilicen números de tarjeta generados con programas informáticos o algoritmos similares

B) El CLUB no se hace responsable de la pérdida o robo de entradas y abonos. En caso de pérdida del abono se podrá solicitar un duplicado con el consiguiente pago por parte del COMPRADOR de 3 euros.

C) La adquisición de entradas no otorga al COMPRADOR el derecho a utilizar la misma, o su contenido, con finalidades publicitarias, de marketing o de promoción (incluidos los concursos, regalos y/o sorteos), si no es con consentimiento expreso y escrito del CLUB. El incumplimiento de esta prohibición legitimará al CLUB para la inutilización de la/s entrada/s y el inicio de cuantas acciones legales considere oportunas para la reclamación de los daños y perjuicios que tal conducta haya podido ocasionar al CLUB.

## **9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

### **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Política General de Protección de Datos de Carácter Personal de Club de Baloncesto Fuenlabrada

#### **¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos?**

Identidad: “Club de Baloncesto Fuenlabrada”, integrado por Baloncesto Fuenlabrada, SAD (CIF: A-22145601) y Club Baloncesto Fuenlabrada (CIF: G-80362692).

Dirección: Oficinas Club de Baloncesto Fuenlabrada, pabellón Fernando Martín, calle Grecia s/n, 28943, Fuenlabrada (Madrid). Contacto Oficina de Protección de Datos: [fuenla@baloncestofuenlabrada.com](mailto:fuenla@baloncestofuenlabrada.com)

#### **¿Cómo trataremos sus datos?**

En cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente en materia de protección de datos, y en el contexto del nuevo marco normativo establecido en virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, el “Reglamento General”), y la normativa nacional en materia de protección de datos de carácter personal, le informamos de que los datos de carácter personal que Ud. nos proporciona (en adelante, los “Datos”), serán objeto de tratamiento por parte de Club de Baloncesto Fuenlabrada con domicilio social en pabellón Fernando Martín, calle Grecia s/n, 28943 de Fuenlabrada, Madrid. Usted declara que la información y los datos que nos ha facilitado son exactos y veraces, reservándose el CLUB el derecho de excluir de los

servicios a aquellos interesados que hayan facilitado datos falsos, sin perjuicio de que se puedan iniciar acciones legales. Todos los campos que aparecen en los formularios de Club de Baloncesto Fuenlabrada serán de obligada cumplimentación, de tal modo que la omisión de alguno de ellos podrá comportar la imposibilidad de que podamos atender su solicitud, salvo que en el propio formulario haya campos de cumplimentación voluntaria. Los datos personales serán tratados con el grado de protección legalmente exigido para evitar que se produzca cualquier pérdida, alteración, tratamiento o acceso no autorizado. Si por medio de algún formulario nos facilita datos de carácter personal de otras personas, le advertimos que deberá hacerlo con su consentimiento y haberles informado, con carácter previo, de los extremos contenidos en esta Política de Privacidad. Si tiene alguna consulta relativa a protección de datos puede dirigirse a Club de Baloncesto Fuenlabrada a través del correo electrónico [fuenla@baloncestofuenlabrada.com](mailto:fuenla@baloncestofuenlabrada.com)

### **¿Con qué finalidad y legitimación tratamos sus datos personales?**

Con carácter general, sus datos serán tratados por el CLUB para el cumplimiento de las siguientes finalidades:

1. Gestión de su relación con el CLUB: Club de Baloncesto Fuenlabrada podrá tratar sus datos para la gestión de su relación con el CLUB, incluyendo este tratamiento el desarrollo de cualquier operación necesaria para el mantenimiento de la misma.
2. Organización de servicios y de eventos: El CLUB organiza actividades, concursos y eventos de diversa índole. En estos casos, el interesado que quiera participar, se dará de alta voluntariamente mediante la cumplimentación de los formularios que el CLUB disponga a tal efecto. El CLUB tratará los datos obtenidos a través de los formularios de participación en estos servicios y eventos con el fin de poder gestionar la participación del interesado, así como la publicación de los premios, o cualquier información adicional que resultase necesaria, en el caso de que procediese. Este tratamiento sólo será realizado si Club de Baloncesto Fuenlabrada cuenta con el consentimiento del interesado.
3. Club de Baloncesto Fuenlabrada llevará a cabo, tanto por medios ordinarios como electrónicos, el envío de boletines y de revistas, así como de información sobre las actividades y servicios del CLUB, siempre y cuando Ud. haya consentido este tratamiento.

### **¿Cómo garantizamos la seguridad de sus datos?**

Club de Baloncesto Fuenlabrada mantiene las medidas de seguridad de protección de datos personales conforme al contenido de lo dispuesto en el GDPR, y ha establecido todos los medios técnicos a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos que nos facilite.

### **¿Cómo se tratarán datos de menores de edad?**

Club de Baloncesto Fuenlabrada no recabará ni tratará datos personales de **menores de edad**, sin dar pleno cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa aplicable de protección de datos, en lo relativo al cumplimiento del deber de informar y la obtención de aquellos consentimientos que resultasen necesarios.

#### **¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Los datos personales a los que se tenga acceso en virtud de su relación con el CLUB se tratarán mientras resulten precisos para la gestión de las finalidades informadas. Por último, y siempre que no hubiera retirado su consentimiento para esta finalidad, el CLUB conservará sus datos con el fin de mantenerle al día de las actividades, eventos y servicios que pudieran resultar de su interés.

#### **¿Quiénes recibirán sus datos?**

Club de Baloncesto Fuenlabrada no cederá datos a terceros, salvo que exista alguna obligación legal. El CLUB cuenta con la colaboración de algunos terceros proveedores de servicios que tienen acceso a sus datos personales y que tratan los referidos datos en nombre y por cuenta del CLUB como consecuencia de su prestación de servicios. El CLUB sigue unos criterios estrictos de selección de proveedores de servicios con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de protección de datos y se compromete a suscribir con ellos el correspondiente contrato de tratamiento de datos mediante el que les impondrá, entre otras, las siguientes obligaciones: aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas; tratar los datos personales para las finalidades pactadas y atendiendo únicamente a las instrucciones documentadas del CLUB; y suprimir o devolver los datos al CLUB una vez finalice la prestación de los servicios.

#### **¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?**

Ud. podrá, en relación a aquellos tratamientos que estén basados en la obtención de su consentimiento, retirar su consentimiento a través del procedimiento que se detalla en el siguiente párrafo. Ud. podrá ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de sus datos, así como no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, en su caso, remitiendo una comunicación por escrito o contactando con el CLUB a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [fuenla@baloncestofuenlabrada.com](mailto:fuenla@baloncestofuenlabrada.com) También podrá dirigirse al CLUB por correo postal en la dirección: oficinas Club de Baloncesto Fuenlabrada, pabellón Fernando Martín, calle Grecia s/n, C.P. 28943, Fuenlabrada (Madrid).

#### **¿Ante que autoridad puede ejercitar sus reclamaciones?**

Ud. podrá presentar una reclamación a través del correo electrónico [fuenla@baloncestofuenlabrada.com](mailto:fuenla@baloncestofuenlabrada.com) o bien en la dirección oficinas Club de Baloncesto Fuenlabrada, pabellón Fernando Martín, calle Grecia s/n, C.P. 28943, Fuenlabrada (Madrid) con el fin de que podamos satisfacer sus derechos en esta materia. En

cualquier caso, Ud. siempre podrá acudir a la Agencia Española de Protección de Datos como autoridad de control en materia de protección de datos.

**CONDICIONES GENERALES PARA LA COMPRA DE MERCHANDISING**  
**“ONLINE” DEL SITIO WEB <http://www.baloncestofuenlabrada.com>**

**Condiciones de venta**

**Condiciones Generales de venta**

Las Condiciones Generales de Venta y de Utilización de la Tienda Online de tienda.baloncestofuenlabrada.com perteneciente a Baloncesto Fuenlabrada Sociedad Anónima Deportiva con NIF/CIF A22145601 en adelante "BALONCESTO FUENLABRADA", descritas a continuación, definen los derechos y obligaciones de BALONCESTO FUENLABRADA en el marco de su web [www.Baloncestofuenlabrada.com](http://www.Baloncestofuenlabrada.com)

El mero acceso al sitio web y la realización de comercio electrónico en el mismo supone la aceptación de estas condiciones de uso.

**Registro de clientes**

Cuando un cliente cumplimente los datos mínimo necesarios para poder realizar la compra online, se le ofrecerá la oportunidad de registrarse como usuario para próximas compras. El darse de alta como usuario, autoriza a BALONCESTO FUENLABRADA a utilizar esta información para fines comerciales. En ningún caso BALONCESTO FUENLABRADA dará esta información a terceros.

A tenor de lo establecido en el artículo cinco de la Ley Orgánica 15/1999, le comunicamos que los datos recogidos en los presentes formularios formarán parte de un fichero de datos de la empresa BALONCESTO FUENLABRADA. La finalidad de la información recogida será la gestión de sus pedidos de compra, así como la realización de cualquier actividad comercial por parte de la empresa.

A través de la opción BALONCESTO FUENLABRADA, y dentro del apartado SU CUENTA, el cliente deberá cumplimentar todos los datos de carácter obligatorio que le son solicitados por BALONCESTO FUENLABRADA, para poder ser registrado como cliente y disfrutar de sus servicios comerciales.

En concreto, deberá aportar datos de identificación, datos personales, datos de envío, forma de pago, así como la aceptación de las condiciones de contratación y privacidad.

En cumplimiento de lo establecido en la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre", de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que cuantos datos personales nos facilite quedarán incorporados y serán tratados en los ficheros titularidad de BALONCESTO FUENLABRADA, con el fin de gestionar, administrar y mantener los Servicios prestados y/o contratados, así como para mantenerle informado, incluso por medios electrónicos, sobre cuestiones relativas a la actividad de la compañía y sus servicios.

Usted puede ejercer, en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal mediante correo electrónico dirigido a [fuenla@baloncestofuenlabrada.com](mailto:fuenla@baloncestofuenlabrada.com), acompañando siempre una imagen escaneada de su D.N.I adjunta al correo.

### **Información sobre los productos**

Las descripciones de los productos propuestos por BALONCESTO FUENLABRADA en su página web [tienda.baloncestofuenlabrada.com](http://tienda.baloncestofuenlabrada.com) son exactas, y están basadas en la información suministrada por las marcas proveedoras.

Los datos incluidos en cada ficha de producto o en su fotografía tienen una función meramente informativa. Por tanto, [tienda.baloncestofuenlabrada.com](http://tienda.baloncestofuenlabrada.com) declina cualquier responsabilidad por la aparición de errores en dicha información, si bien se compromete a tomar todas las medidas a su alcance para corregir en la mayor brevedad posible los referidos errores u omisiones tras haber sido informada de los mismos.

### **Precios**

Todos los precios de [tienda.baloncestofuenlabrada.com](http://tienda.baloncestofuenlabrada.com) están expresados con el IVA incluido. BALONCESTO FUENLABRADA se reserva el derecho a modificar los precios sin previa notificación a sus clientes. Los precios aplicados serán los válidos a la hora de realizar el pedido en firme. Los gastos de entrega y transporte no están incluidos en el precio y se mostrarán durante el proceso de venta.

El precio del envío es una tarifa plana de 8,00 € por pedido y será gratuito a partir de un pedido mínimo de 70,00€ (no se realizan envíos fuera de la península).

### **Disponibilidad**

En caso de no disponibilidad del producto una vez realizado el pedido, el cliente será informado por e-mail o por teléfono del envío parcial o de la anulación de su pedido. Si ya se hubiere efectuado el cargo en cuenta en el momento de dar la información relativa a la no disponibilidad del producto, se realizará un procedimiento de reembolso en la

cuenta del cliente por los importes correspondientes a las referencias en falta, informando al cliente acerca del mismo mediante el envío de un e-mail. Iniciado dicho procedimiento, BALONCESTO FUENLABRADA procederá al reintegro del importe satisfecho por el cliente en la cuenta bancaria indicada por éste, a este efecto en la mayor brevedad posible. En este sentido, BALONCESTO FUENLABRADA reintegrará las cantidades correspondientes en el plazo máximo de 30 días.

### **Pago**

El pago de las compras se efectuará mediante tarjeta de crédito/débito. Las tarjetas de crédito aceptadas serán: Visa, Visa Electrón y MasterCard. En caso de pago por tarjeta, enviaremos una petición de débito a su banco; el importe no será debitado de su cuenta hasta obtener la autorización de su banco. El plazo de débito dependerá de las reglas aplicadas a su forma de pago (débito inmediato, diferido, etc). En caso de producirse un rechazo del banco, el pedido será anulado de forma automática y el cliente será informado mediante el envío de un e-mail.

De acuerdo con la legislación en vigor y para la seguridad y confidencialidad de sus datos, BALONCESTO FUENLABRADA no guardará la información relativa a los datos bancarios. Será responsabilidad de los clientes guardar e imprimir su transferencia bancaria si desean conservar los detalles bancarios y relativos a su transacción.

En caso de que se cargue indebidamente a un cliente el importe de una compra, sin que la identificación de la tarjeta bancaria correspondiente haya sido comprobada, el cliente podrá exigir la anulación inmediata del cargo mediante el envío de un e-mail, debiendo producirse el reintegro del importe indebidamente debitado dentro de los plazos referidos en la cláusula “Disponibilidad”. No obstante, en caso de que la compra se haya realizado efectivamente por el cliente que exija la anulación del cargo, éste deberá resarcir a BALONCESTO FUENLABRADA de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de dicha anulación.

### **Plazos de entrega**

Al ser los productos Altamente Personalizables el plazo de entrega es de 45 días aproximadamente.

En caso de que no dispongamos de alguno de los productos solicitados, o el suministro de dicho producto pueda retrasar la entrega del pedido, nos pondremos en contacto con usted por email para confirmar si desea cambiarlo o bien eliminarlo de su compra.

Una vez preparado el pedido, recibirá un email de confirmación, indicándole el su número de envío, conforme la agencia de transportes le hará entrega en un plazo máximo de 48h-72horas. Se efectuará los envíos de lunes a viernes en horario laboral. (Sábados y días festivos no incluidos).

La empresa de transportes pondrá a disposición del cliente diversas fórmulas para poder realizar el seguimiento del envío hasta su entrega.

El cliente se compromete a posibilitar la entrega del pedido solicitado facilitando una dirección de entrega con datos actualizados en la que pueda ser entregado el pedido solicitado dentro del horario habitual de entrega de mercancías (de lunes a viernes de 10:00 a 13:30 y de 16:00 a 19:00). En caso de incumplimiento por parte del cliente de esta obligación, BALONCESTO FUENLABRADA no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del pedido solicitado por el cliente, siendo responsabilidad del cliente los gastos que esto pueda ocasionar.

Una vez transcurridos 10 días desde del envío del pedido, si el cliente no ha facilitado la recogida del mismo ni se ha puesto en contacto con BALONCESTO FUENLABRADA, procederemos al retorno del mismo, asumiendo el comprador todos los gastos derivados ocasionados, tanto el reporte a nuestras dependencias, así como el posterior reenvío de la misma.

### **Devoluciones**

En BALONCESTO FUENLABRADA trabajamos para conseguir su completa satisfacción. Si usted no queda satisfecho con su pedido, dispone de un plazo de 7 días hábiles desde la recepción del pedido para devolverlo (Art. 44 de la Ley 7/1996, 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista modificada por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre.) **excepto para productos personalizados.**

Puede ponerse en contacto con nosotros para solicitar una devolución a través de cualquiera de estas formas:

Contactando con nuestro departamento de atención al cliente a través del correo

electrónico fuenla@baloncestofuenlabrada.com o llamando al 916085714 (De lunes a viernes de 9.30 a 13.30h).

Deberá informar de la naturaleza de la incidencia, si desea que se le envíe de nuevo el mismo producto objeto de la reclamación, si desea cambiarlo por otro producto que se ajuste más a sus necesidades o que se proceda a su devolución.

Los gastos de envío de devolución corren a cargo del comprador y no de BALONCESTO FUENLABRADA, excepto si ha habido un error en el envío de la mercancía solicitada o en caso de rotura.

### **Tipos de devoluciones**

#### **\*Devolución por error en la entrega. Le ha llegado un artículo no solicitado o equivocado.**

En este caso, los gastos de envío y recogida correrán por cuenta de BALONCESTO FUENLABRADA. Para realizar dicha devolución y abonar el importe del artículo, el producto debe estar en perfectas condiciones, en su embalaje original sin romper y en perfecto estado.

Una vez recibida la mercancía en nuestros almacenes, y previa comprobación del estado de la misma, recibirá un email de confirmación y aceptación donde se procederá al reintegro total de su importe mediante el mismo sistema utilizado en el pago (pago por tarjeta o transferencia), en un plazo no superior a 30 días.

#### **\*Devolución por productos defectuosos o dañados durante el transporte; algún producto ha llegado con desperfectos o roto.**

Recomendamos que si la caja o sobre le llega deteriorado, abra el paquete delante del transportista, y si no está bien no debe recogerlo, haciendo que consten en el albarán de entrega las causas.

En los casos de rotura durante el transporte es imprescindible que nos lo comunique telefónicamente o vía email el **mismo día** de haber recibido la mercancía y debe enviarnos una foto del paquete. Una vez nos comunique la incidencia realizaremos personalmente el seguimiento y resolución del problema.

Si la reclamación se produce en un plazo mayor a las 24 horas siguientes a la entrega del paquete, el cliente asumirá los costes de envío del retorno de la mercancía dañada y el envío de la nueva mercancía.

En caso que el producto esté defectuoso, el cliente decidirá si desea que se le envíe uno nuevo sin coste alguno o bien desea que se proceda al reintegro del importe del artículo afectado mediante transferencia bancaria o devolución en tarjeta de crédito.

### **Dónde realizar la devolución**

No se aceptará ninguna devolución no autorizada o no gestionada por BALONCESTO FUENLABRADA. Para cualquier cuestión enviar un email a [fuenla@baloncestofuenlabrada.com](mailto:fuenla@baloncestofuenlabrada.com)

Las devoluciones se realizarán a través de agencia de transportes o bien envío por correo postal. Será BALONCESTO FUENLABRADA quien organice los trámites referentes a la recogida de materiales.

Una vez nos indique el motivo de su devolución, le enviaremos un email detallándole los pasos a seguir para efectuar su devolución.

En todo caso, dentro del paquete se deberá incluir una nota con los datos del comprador y referencia del pedido, el motivo de la devolución, y si se trata de un cambio de producto indicar el nuevo que se desea.

Recuerde no tirar jamás el embalaje original de los productos hasta que haya comprobado que éstos se encuentran en perfecto estado y no tienen ningún defecto.

Antes de abrir un producto envasado, por favor verifique que coincide con el producto que nos pidió.

Realice una reclamación inmediata en caso de que detecte alguna anomalía y desee realizar un cambio.

### **Cancelar o modificar un pedido**

Se puede cancelar o modificar un pedido siempre y cuando no haya salido de nuestro almacén ni haya recibido la confirmación de envío del pedido.

En caso que el pedido se haya tramitado y se encuentre en poder de la Agencia de Transportes, BALONCESTO FUENLABRADA podrá exigir una compensación por los gastos de envío generados, tanto de ida como de vuelta.

### **Garantías**

Todos nuestros productos están garantizados a nivel nacional, frente a defectos de fabricación. La garantía no incluye los desperfectos producidos por un mal uso o desgaste habitual.

En caso de personas con alergias a algún principio activo o tejido, valore antes de hacer el pedido si los productos que está comprando lo llevan, si en la ficha técnica del producto no queda claro, pregúntenos por teléfono o por email toda la composición de dicho producto. (Una alergia a un producto no es causa de devolución del dinero. Entendemos que esté al tanto de sus posibles alergias).

### **Sugerencias**

Si desea realizar alguna sugerencia o propuesta para mejorar nuestra tienda online, puede hacérsela llegar a [fuenla@baloncestofuenlabrada.com](mailto:fuenla@baloncestofuenlabrada.com) estaremos encantados de atender sus sugerencias y llevarlas a buen propósito siempre que nos resulte posible.

Si no encuentra el producto que busca en nuestra Tienda Online, no dude en ponerse en contacto con nosotros. En la medida que sea posible lo habilitaremos en la Tienda Online para que pueda realizar su compra a medida de sus necesidades.

### **Ley aplicable y foro**

La relación entre BALONCESTO FUENLABRADA y el Usuario somete expresamente, y con renuncia expresa a cualquier otro fuero y jurisdicción que pudiera corresponderle a los Juzgados y Tribunales de Madrid.