

CONDICIONES GENERALES DE VENTA CONSUMIDOR FINAL

0. INTRODUCCIÓN

La venta de artículos en la tienda online de decoración www.luminalpark.es 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 clientes finales o clientes profesionales no adheridos al programa LP-Business. Los clientes LP-Business tienen condiciones de venta específicas sólo visibles en el momento del acceso a la plataforma como usuario Business.

1. CONDICIONES GENERALES

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 www.luminalpark.es.

2. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Las presentes condiciones generales de venta se aplican a cualquier consulta o pedido que se efectúe en el sitio Web www.luminalpark.es de Luminal Park Srl. La confirmación del pedido por parte del comprador conlleva la aceptación sin reservas de las presentes condiciones generales de venta que prevalecen sobre todas las versiones anteriores o especificaciones que emanen del comprador, incluyendo el intercambio de correos electrónicos. Las presentes condiciones pueden ser modificadas, por lo que se recomienda la lectura de las mismas con anterioridad a la realización de cada pedido.

3. 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 vídeos. Sin embargo no nos hacemos responsables de la resolución del color y textura en el caso de fotos y vídeos ya que la cualidad 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.

4. 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 cancelaría automáticamente aún habiendo sido inicialmente confirmado.

5. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

En la ficha técnica del producto y en la cesta de compra es posible ver el stock disponible en tiempo real. Sin embargo, puede ocurrir que la cantidad mostrada en la Web no se corresponda con las existencias del almacén debido a un error contable del stock o a la superposición de varios pedidos confirmados al mismo.

Por tanto la indicación de la cantidad disponible es indicativa y no vinculante. Luminal Park se reserva la posibilidad de, una vez recibido el pedido, comprobar la disponibilidad del producto y comunicárselo al cliente en caso de no estar disponible uno o varios productos del pedido realizado.

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*. 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.

En caso de que el producto vaya estar de nuevo en stock, es posible solicitar una notificación vía correo electrónico. 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.

6. REALIZACIÓN DEL PEDIDO Y FACTURACIÓN

El usuario tiene la posibilidad de comprar cualquier producto disponible a través de nuestro sitio Web. Después de haber seleccionado los productos deseados e introducirlos en la cesta, se podrá comprobar todos los gastos relativos al modo de entrega y forma de pago antes de completar el pedido.

Iniciado el proceso se deberá indicar la dirección de entrega del pedido y si fuese diferente los datos del recibo o factura.

El documento que se emite por defecto es el recibo. En caso de necesitar la factura es necesario comunicarlo en el proceso de compra e indicar el CIF y/o NIF según proceda. Después de la confirmación del pedido no será posible modificación alguna. Todos los documentos de venta (pedido, recibo, DDT y factura) se enviarán exclusivamente vía correo electrónico, nunca por correo postal.

Cuando hayamos recibido el pedido, enviaremos un correo electrónico confirmando la recepción del mismo. Dicho mensaje incluirá todos los datos personales introducidos y la lista de productos adquiridos. Si detecta cualquier error o necesita dejar una nota al repartidor, por favor comuníquenos en este momento.

Es posible realizar cambios en la dirección de entrega o facturación antes de la preparación del pedido. Para ello basta con enviar un correo a sosporte@luminalpark.es. Una vez que el pedido ha sido entregado al transportista no será posible modificar la dirección de entrega.

Una vez que el pedido haya sido entregado al transportista es imposible anular el envío. En tal caso se puede solicitar la devolución en los 14 días sucesivos a la entrega del paquete enviando un correo electrónico a sosporte@luminalpark.es o llamando al 960 13 06 69.

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

7. CANCELACIÓN DEL PEDIDO

Para cancelar un pedido se deberá contactar al servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a sosporte@luminalpark.es o llamando al 960 13 06 69.

El pedido puede ser cancelado siempre y cuando no se haya enviado. Con la cancelación se procederá automáticamente con el reembolso íntegro del importe pagado, incluidos los gastos de envío. En el caso de que el paquete haya sido entregado al transportista será imposible cancelar el pedido. En tal caso sólo es posible ejercer el derecho de retractación o devolución.

8. RECHAZAR LA ENTREGA

Todo cliente puede ejercitar su derecho de retractación, es decir, no aceptar el pedido en el momento de la entrega por lo que el pedido queda automáticamente cancelado. Se recuerda que en tal caso a la hora de efectuar el reembolso se descontarán 8,00 euros en concepto de gastos envío. Se reserva el derecho de devolución sólo a particulares. Quedan excluidos los profesionales, los cuales, en caso de devolución, soportarán los costes de envío y recogida de la mercancía (En caso de pedidos no estándares, los gastos de envíos podrán ser superiores).

9. DERECHO DE RETRACCIÓN

Conforme a la Directiva Europea 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores y usuarios.

Cuándo se puede ejercitar el derecho de devolución

Si no queda satisfecho con la compra tiene derecho a solicitar la devolución del producto sin necesidad de justificación alguna, con un plazo de 14 días naturales a partir de la fecha de entrega con la única condición de que el artículo se encuentre en perfecto estado y dentro de su confección original.

Responsabilidad del consumidor

El consumidor debe informarse sobre la calidad de los productos y prestar atención a las instrucciones de uso, conservación e instalación adecuadas que se suministran. Si pese a la información dada, decide usar el producto para otros fines y/o obviando las advertencias de uso, el consumidor será el único responsable de la pérdida de valor del producto, que será a su cargo de manera proporcional en caso de reembolso.

Cómo ejercitar el derecho de devolución

Para poder ejercitar este derecho deberá comunicarnos de manera expresa y por escrito la voluntad de devolver a través de carta, fax o correo electrónico a la dirección sosporte@luminalpark.es antes del vencimiento del derecho de devolución.

La solicitud debe incluir:

- 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).
- Confirmar si Luminal Park se hará cargo del envío del paquete o si por el contrario será el propio cliente.
- Datos bancarios (IBAN, SWIFT y titular de la cuenta) en caso de haber pagado mediante transferencia.

Si lo prefiere puede enviarnos la solicitud utilizando la hoja de devolución de Luminal Park.

Plazo de devolución

Los artículos deben ser enviados a nuestro almacén en un plazo de 14 días desde la fecha de la solicitud de devolución.

Dirección de envío para devoluciones:

a/a Luminal Park - DELTA LOGÍSTICA. c/Metal 10. 28925 Alcorcón. Madrid

Condiciones de reembolso

Tras la devolución se reembolsará el importe total efectuado excepto los gastos de transporte y cualquier coste derivado de la elección de un tipo de entrega distinta a la estándar, en un plazo de 14 días a partir de la fecha en la cual se ha solicitado y efectuado la devolución.

El reembolso se hará mediante la misma forma de pago usada en la compra, salvo que se indique lo contrario.

El cliente tiene la posibilidad de usar su propio servicio de mensajería para la devolución. En tal caso el reembolso no se efectuará hasta que la mercancía llegue al almacén. Si Luminal Park gestiona la devolución, los gastos de envío serán a su cargo con un importe de 8,00 € que serán descontados del reembolso.

10. FORMA DE PAGO

Durante el procedimiento de compra es posible elegir la forma de pago que se desee. Ninguna de las modalidades propuestas conlleva un suplemento en el precio.

Tarjeta bancaria

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

Tras seleccionar la forma de pago con tarjeta bancaria será redireccionado a la página del banco para poder efectuar la transacción. Es posible que para poder ejecutar el pago se solicite el código de seguridad 3D Secure. Con este código se confirma que el pagador es el titular de la tarjeta. En caso de no contar con este código, aconsejamos contactar directamente con la entidad bancaria.

En caso de cancelación del pedido la transacción será anulada. El plazo para hacerse efectivo varía en función de la tarjeta dependiendo exclusivamente del sistema bancario de la propia tarjeta y pudiendo ser de hasta 24 días desde que se produjo la cancelación. En ningún caso Luminal Park será responsable de posibles daños, directos o indirectos, provocados por el retraso del importe retenido por el banco.

Si el envío debe realizarse 23 o más días después de la confirmación del pedido, el cobro del importe se realizará en el momento de la confirmación a fin de evitar el plazo de vencimiento de la autorización de la transacción (24 días).

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.

PayPal

Si un cliente decide pagar con PayPal, al final del pedido será redireccionado a la página de inicio de sesión de PayPal.

La confirmación del pago con PayPal es o inmediata o requiere al máximo de algunas horas. Se considera que el pago ha sido aceptado cuando se recibe vía correo electrónico un mensaje de PayPal comunicando que la transacción ha sido efectuada.

Sólo en algunos casos PayPal solicita la revisión del pago. Dicha revisión puede durar hasta un máximo de 24 horas. En este caso Luminal Park no procederá con el envío hasta que PayPal confirme definitivamente el pago. En todo caso, PayPal será el encargado de comunicar vía e-mail los casos de revisión de pago.

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.

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 5 días hábiles desde la confirmación del pedido. Superado dicho plazo sin tener constancia, el pedido quedará anulado automáticamente.

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

El beneficiario de la transferencia será Luminal Park Srl - Via Abetone Brennero, 149 - 46025 Poggio Rusco (MN) Italia.

Los datos bancarios son los siguientes:

Entidad Bancaria: Unicredit Banca Spa - Agenzia di Villa Bartolomea (Vr)
IBAN: IT 67 C 02008 59950 0001 0279 4271
SWIFT: UNCRITM1M52

11. PROBLEMAS CON EL PAGO

Luminal Park no está obligado a realizar el envío en caso de problemas con el pago mediante tarjeta o PayPal aún habiendo sido ya confirmado el pedido. Es posible que la entidad gestora de la tarjeta o PayPal solicite la verificación del pago. En este caso no procederemos con el envío tener con la confirmación definitiva de que el pago ha sido efectuado.

12. PAGO SEGURO

Los pagos online con tarjeta bancaria y PayPal se realizan siempre desde sus respectivas plataformas Web mediante el sistema de protección SSL (Secure Socket Layer). Este protocolo permite transmitir la información de un modo seguro, evitando la interceptación, modificación o falsificación de los datos. Toda la información relativa al pago será codificada para proteger los datos del pago y para asegurar de que no pueda ser utilizada por ninguna otra persona.

13. CUPÓN DE DESCUENTO

El cupón de descuento es un código alfanumérico que al introducirlo en la cesta permite una reducción total o parcial del precio en todos o algunos de los artículos. Todo cupón de descuento tiene una fecha de vencimiento y 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 reembolsaremos el importe del descuento.

Si no fuera posible introducir el descuento o si apareciera un mensaje de error, deberá ponerse en contacto con nosotros a través de soporte@luminalpark.es o llamarnos al teléfono 960 13 06 69.

Tras recibir un código promocional por correo electrónico, newsletter o red social, deberá beneficiarse del mismo antes de la 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.

14. GASTOS DE ENVÍO

Los gastos de envío son gratuitos para pedidos superiores a 99 € y con entrega en territorio español (Península y Baleares).

Los gastos de envío serán a cargo del cliente en el resto de los casos y se calcula de forma automática en función del peso y volumen de los artículos comprados. Para saber con exactitud el coste de transporte basta con comprobar la cesta después de haber añadido los productos deseados.

En todo caso, los gastos de envío se deberán pagar cuando el cliente sea un distribuidor (reventa de nuestros productos) y en aquellas ofertas donde venga especificado el cargo de este coste.

15. PLAZOS DE ENVÍO

La fecha estimada de envío del pedido viene siempre indicada tanto en la ficha del producto como en la cesta. Los pedidos recibidos y pagados serán enviados en un plazo de 24 horas salvo casos excepcionales.

El plazo de envío depende de la forma de pago elegida. Las formas de pago más rápidas son: Tarjeta bancaria, PayPal y la transferencia instantánea.

En caso de efectuar el pago con transferencia bancaria estándar, el envío se realizará cuando se reciba la confirmación del depósito en cuenta (por lo general 1 ó 2 días hábiles).

En el caso de PayPal puede suceder que se solicite una revisión del pago que puede tardar hasta 24 horas. En tal caso, el pedido no se enviará hasta que el pago sea confirmado por PayPal, momento en el cual el usuario recibirá también un correo electrónico notificando la aceptación del pago.

Tras la confirmación del pago y siempre vía electrónica, enviaremos la comunicación de que el paquete ha sido entregado al transportista así como el enlace Web y número de referencia a través del cual hacer el seguimiento del paquete.

16. MODO Y PLAZO DE ENTREGA

En Luminal Park trabajamos para que nuestros clientes queden satisfechos con el producto pero también con el servicio. Por eso se trabaja para ofrecer un servicio de envío y entrega del pedido rápidos y seguro.

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 sólo antes de la preparación del pedido, momento que será comunicado por correo electrónico.

Luminal Park pone a disposición los siguientes modos de entrega:

- A domicilio
- En un punto de recogida Access Point UPS

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

El plazo de entrega puede variar de 2 a 5 días hábiles, pudiendo sufrir variaciones por causas de fuerza mayor o debido a las condiciones del tráfico, viabilidad en general o actuaciones de las autoridades.

Entrega a domicilio

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 y, en función del repartidor, puede ser necesaria la aportación de una documentación identificativa. **Es importante que en la dirección de entrega haya una persona que acepte el paquete.**

En caso de saber que no habrá ninguna persona durante el horario laboral en el domicilio 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, puede usar la entrega en un punto de recogida como alternativa.

Entregas con UPS:

En caso de que no sea posible la entrega del paquete, se procederá con un máximo de dos intentos más en los días laborales posteriores. El mensajero dejará una nota de aviso comunicando la imposibilidad de la entrega y las instrucciones para la programación de un nuevo intento. En algunos casos puede ocurrir que tras no haber podido entregar el paquete el mensajero deje directamente el pedido en un punto de recogida UPS AccessPoint® indicado en el **UPS InfoNotice®**.

Para más información sobre el UPS InfoNotice® puede pinchar en el siguiente enlace:

<https://www.ups.com/infonotice/es/es/index.html>

Después del tercer intento de entrega fallido o pasados los 10 días naturales del paquete en el AccessPoint® el paquete regresará automáticamente a nuestro almacén.

Entregas con Dachser:

En caso de que no sea posible la entrega del paquete, el mensajero dejará una nota de aviso comunicando la imposibilidad de la entrega y las instrucciones para la programación de un nuevo intento, normalmente en los posteriores días laborales.

Después del tercer intento de entrega fallido el paquete regresará automáticamente a nuestro almacén.

Entregas con DHL Parcel:

En caso de que el personal de DHL Parcel no pudiera hacer entrega del paquete dejará un aviso y lo intentará de nuevo el siguiente día laboral.

Si en el segundo intento el paquete no es aceptado, permanecerá en la oficina más cercana a su domicilio durante 14 días naturales donde podrá ir personalmente a recogerlo con el código de referencia del paquete y un documento identificativo. Si pasado el plazo ninguna persona reclamase el paquete, éste retornará automáticamente a nuestro almacén.

Entrega en un punto de recogida AccessPoint®

Los puntos de recogidas son lugares 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. De esta manera, si no está seguro de estar en casa o el trabajo para la recepción del pedido o simplemente 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, seleccionar la opción Ver el punto de recogida más cercano y escribir una dirección. Entonces nuestro sistema propondrá una lista con los puntos de recogida que se encuentran en las proximidades.

Este tipo de entrega no está disponible para paquetes de más de 20 kilos y/o voluminosos. De hecho, este servicio sólo se activará cuando se cumplan las condiciones para poderlo llevar a cabo.

La selección de esta modalidad no excluye la comunicación de datos personales necesarios para la emisión del recibo o factura, documentos imprescindibles para poder exigir el cumplimiento de la garantía.

Es muy importante escribir bien los datos de la persona encargada de recoger el pedido.

Una vez que el paquete llegue al punto de recogida recibirá un correo electrónico notificándole la posibilidad de recogerlo. En caso de no poderlo reclamar personalmente, otra persona puede hacerlo en su lugar aportando una autorización 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 pedido.

El plazo para reclamar el pedido es de 10 días hábiles. Una vez finalizado el paquete retornará al almacén.

Para una recogida sin imprevistos, aconsejamos que antes de recoger el paquete se comprueben los días y horarios de apertura del local y se lleve consigo 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.

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 recibido el paquete por parte del repartidor es importante comprobar:

- Que el número de bultos que se entrega es el mismo que se indica en el documento de transporte
- Que el embalaje se encuentra 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 no se acepta el envío. El repartidor es sólo responsable del aspecto externo del paquete o del número de bultos entregados, no de su contenido.

En caso de que, realizando dichos controles se detecte alguna anomalía, recomendamos indicarla con claridad en el albarán de entrega de la empresa de mensajería, escribiendo "Aceptación sujeta a control por..." y especificar la razón de la reserva: por paquete dañado, abierto o faltan dos paquetes, por ejemplo. Además nos debe notificar lo antes posible cualquier problema relacionado con la correspondencia física o integridad de los bienes recibido a través del correo electrónico.

Una vez firmado el albarán no será posible ninguna reclamación en relación a las características exteriores de la mercancía entregada.

Aún en caso de perfecto estado del embalaje, aconsejamos comprobar inmediatamente el contenido del paquete para asegurarse que lo recibido se corresponde con lo pedido. Cualquier daño, ausencias u otras anomalías ocultas deberá ser comunicado en un plazo máximo de 8 días a soporte@luminalpark.es.

17. RETRASOS O ENTREGAS NO COMPLETADAS

En caso de que la entrega de un producto no se efectúe o conlleve retrasos con respecto al plazo establecido de 2 a 5 días hábiles, Luminal Park se reserva el derecho a prolongar 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 alguna.

18. GARANTÍAS LEGALES

Todos nuestros productos tienen 24 meses de garantía por eventuales defectos de conformidad según el RDL 1/2007 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

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

El plazo de 24 meses de garantía es aplicable a aquellos productos que presenten un defecto de conformidad siempre y cuando el producto haya sido utilizado correctamente según las indicaciones de uso y demás previsto en la documentación técnica adjunta.

En tal caso, Luminal Park Srl se encargará gratuitamente de, según corresponda en cada caso, el cambio del producto por reparación/sustitución, reducción del precio, o finalización del contrato con el reembolso total del importe pagado. El plazo de reparación del producto es de 15 días hábiles desde la fecha de recepción en 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 será a cargo del cliente.

En el caso de que Luminal Park Srl no pudiera reparar el producto en garantía, se procederá previo consentimiento del cliente a la sustitución del producto por otro igual (si aún está en stock) u otro con características y precio, o al reembolso total del importe pagado.

¿Cómo aplicar la garantía?

Para ello deberá enviarnos un correo electrónico a la dirección soporte@luminalpark.es aportando el número de pedido (o si no lo tuviera, número de recibo o factura) y el número de referencia del producto. En todo caso, se exigirá la presentación del original de la factura o recibo para disfrutar de la garantía.

19. 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 960 13 06 69
- Correo postal, escribiendo a Luminal Park, Via Abetone Brennero 149, 46025 Poggio Rusco (Mn) Italia
- Mensaje a través de la Web en la sección *Contacta con nosotros*

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.

20. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Desde 2016, la Comisión Europea proporciona una plataforma Web para la resolución de conflictos en línea así como una lista de organismos a los que dirigirse en cada caso. La plataforma para la Resolución de Litigios en Línea (RL) actúa como referente para la resolución extrajudicial de conflictos relativos a las obligaciones derivadas de los acuerdos de compra online.

Para mayor información, ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente soporte@luminalpark.es.

21. DERECHO APLICABLE Y JURISDICCIÓN

A menos que la normativa vigente exprese caso contrario, en caso de controversia o desavenencia derivada de la compra de productos a través del sitio Web y/o por las Condiciones Generales de Venta, la jurisdicción será en exclusiva del Tribunal correspondiente a la sede legal de Luminal Park S.r.l. En el caso de contrato internacional con España, las relaciones entre compradores y Luminal Park se regirán por la legislación española y la discusión litigiosa de cualquier pedido será sometido a la jurisdicción española.

22. 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.

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

Luminal Park es una empresa preocupada por el medio ambiente, no sólo por promover el uso de la tecnología LED como herramienta de ahorro energético sino también por llevar a cabo el reciclaje de residuos eléctricos y electrónicos sometiéndose a la normativa vigente.

Para poder reutilizar dichos residuos es muy importante que el reciclaje se haga del modo correcto. Desde Luminal Park recordamos la importancia de no tirar viejos aparatos o residuos electrónicos en el contenedor de basura sino en los puntos verdes de recogida situados por toda España.

Es posible depositar gratuitamente los RAEE en cualquier punto verde de la geografía española. Para saber dónde se encuentra el punto verde más cercano puede consultar el siguiente enlace: <http://puntoreciclaje.com/>.

24. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Consientes 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 porqué y cómo vienen tratados los datos, leer nuestra [Política de Privacidad](#).

25. 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 de Verona (Italia) con el número 04199420235.

La Web 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.

26. NUESTROS DATOS

Sede Legal

LUMINAL PARK S.R.L. Via Mameli, 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, almacén y correspondencia

LUMINAL PARK S.R.L. Via Abetone Brennero, 149. 46025 Poggio Rusco (Mantua). Italia
Tel. +34 960 13 06 69 - Fax: +39 (0) 386 25 45 19 - eMail: info@luminalpark.es

Responsable de la privacidad y del contenido de este sitio web
Marco Brenzan