



CONDICIONES DE CONTRATACIÓN



1. Información del vendedor

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las “Condiciones”) regulan la relación de compraventa de productos entre Oasis Mascotas (en adelante, “Oasis Mascotas” o, indistintamente, el “Vendedor”) y la persona física o jurídica que adquiere productos a través del sitio web <https://www.oasismascotas.es> (en adelante, el “Cliente”).

A los efectos del artículo 27 de la Ley 34/2002 (LSSI-CE), se hacen constar los siguientes datos identificativos del Vendedor:

- Denominación social o titular: Oasis Mascotas
- Nombre comercial: Oasis Mascotas.
- NIF / CIF: 55980797Q
- Domicilio social: Calle Juan 23, 39600, Santander
- Teléfono de contacto: +34 653 25 28 95
- Correo electrónico: info@oasismascotas.es
- Actividad: Comercio al por menor de alimentos, accesorios y productos para el cuidado de animales de compañía, en establecimiento físico y a través de comercio electrónico.

2. Objeto y aceptación

Las presentes Condiciones tienen por objeto regular la venta de los productos ofrecidos por Oasis Mascotas a través del Sitio Web, incluyendo alimentación, accesorios, productos de higiene, juguetes, equipamiento y demás artículos para el cuidado y bienestar de animales de compañía.

La realización de un pedido a través del Sitio Web implica la aceptación expresa y sin reservas por parte del Cliente de las presentes Condiciones, así como del Aviso Legal, la Política de Privacidad y la Política de Cookies, en la versión vigente en el momento de realización del pedido. Sin perjuicio de lo anterior, antes de la confirmación del pedido, el Cliente deberá marcar expresamente la casilla de aceptación de las presentes Condiciones.

El Cliente declara, bajo su responsabilidad, ser mayor de edad (18 años) y tener plena capacidad legal para celebrar contratos conforme al ordenamiento jurídico español. En el caso de personas jurídicas, la persona que realiza el pedido declara estar legalmente facultada para contratar en nombre y por cuenta de la entidad correspondiente.

El Cliente podrá guardar y reproducir las presentes Condiciones en cualquier momento mediante las opciones de su navegador. Asimismo, en el correo electrónico de confirmación del pedido se incluirá un enlace permanente a las Condiciones vigentes en el momento de la contratación. El idioma en el que se formaliza el contrato es el español.

3. Productos y disponibilidad

Las características esenciales de los productos ofrecidos, así como sus precios, se muestran en el Sitio Web. Oasis Mascotas pondrá los medios técnicos razonables para garantizar la veracidad de la información mostrada (descripciones, ingredientes, composición, imágenes, precios y disponibilidad).

No obstante lo anterior, en caso de error manifiesto en la información mostrada en el Sitio Web (por ejemplo, errores tipográficos en precios o características esenciales), Oasis Mascotas comunicará al Cliente la incidencia y le ofrecerá la posibilidad de confirmar de nuevo su pedido con la información corregida o, en su caso, su cancelación sin coste alguno y con reembolso íntegro de las cantidades que, en su caso, ya hubiera abonado.

Las imágenes de los productos tienen carácter meramente ilustrativo y pueden no reflejar con absoluta exactitud el aspecto del producto entregado, especialmente en lo relativo a tonalidades de color, presentación o formato del envase, que pueden variar por motivos de stock o cambios del fabricante.

La disponibilidad de los productos está sujeta a las existencias. En el caso de que un producto solicitado no estuviera disponible tras la realización del pedido, Oasis Mascotas lo comunicará al Cliente con la mayor brevedad posible y le ofrecerá las siguientes alternativas:

- Esperar a la reposición del stock, indicándole un plazo estimado.
- Sustituir el producto por otro de características y precio similares, previa aceptación del Cliente.
- Cancelar el pedido o la parte correspondiente del mismo, con reembolso íntegro de las cantidades abonadas por dicho producto, incluidos, en su caso, los gastos de envío asociados.

4. Precios y formas de pago

4.1. Precios

Todos los precios mostrados en el Sitio Web están expresados en euros (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y demás tributos indirectos aplicables en territorio peninsular y Baleares conforme a la legislación vigente.

Para envíos a Canarias, Ceuta y Melilla, los precios mostrados se entienden sin IVA por tratarse de territorios extracomunitarios a efectos de dicho impuesto. En tales casos, el pedido podrá estar sujeto a aranceles aduaneros, Impuesto General Indirecto Canario (IGIC), Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación (IPSI) u otros tributos locales, que correrán por cuenta del Cliente y se abonarán en el momento de la recepción del envío al transportista o a la autoridad aduanera competente. Oasis Mascotas no puede anticipar ni cuantificar dichos importes, dado que dependen de la valoración aduanera y del régimen tributario local aplicable en cada caso.

Los precios no incluyen los gastos de envío, que se calculan y se muestran al Cliente de forma desglosada antes de la confirmación del pedido, conforme a lo establecido en la cláusula 6.

Oasis Mascotas se reserva el derecho de modificar los precios en cualquier momento, sin perjuicio de lo cual los productos se facturarán al precio vigente en el momento de la realización del pedido por parte del Cliente.

4.2. Formas de pago

El Cliente podrá abonar el importe de su pedido mediante alguno de los siguientes medios de pago, salvo limitación expresa indicada en el proceso de compra:

- Tarjeta de crédito o débito (Visa, Mastercard, American Express) a través de pasarela de pago segura: Redsys
- PayPal.
- Bizum.
- Transferencia bancaria al IBAN ES49 0049 5338 9627 1601 8989, indicando el número de pedido como concepto. El pedido se procesará una vez recibido el ingreso, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la realización del pedido. Si transcurrido dicho plazo no se hubiera recibido el ingreso, el pedido se entenderá cancelado.

Los datos de pago facilitados por el Cliente son cifrados y transmitidos directamente al servidor seguro de la entidad financiera o pasarela de pago gestora, sin que Oasis Mascotas tenga acceso a los datos completos de la tarjeta del Cliente ni los almacene en sus sistemas.

Oasis Mascotas podrá solicitar al Cliente información adicional para verificar la autenticidad del pago en caso de detectar posibles fraudes. Si no se obtuviera respuesta satisfactoria, Oasis Mascotas se reserva el derecho a cancelar el pedido, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que pudieran corresponderle.

5. Proceso de compra

El proceso de compra a través del Sitio Web consta de los siguientes pasos:

1. Selección de los productos por parte del Cliente y adición al carrito de compra.
2. Verificación del contenido del carrito, donde el Cliente podrá modificar las cantidades o eliminar productos.
3. Identificación del Cliente, ya sea mediante registro o introducción de los datos de envío y facturación como invitado.
4. Selección del método de envío y del método de pago.
5. Visualización del resumen final del pedido, con detalle de productos, precio total, IVA o IGIC/IPSI cuando proceda, gastos de envío y plazo estimado de entrega.
6. Aceptación expresa de las presentes Condiciones marcando la casilla correspondiente.
7. Confirmación del pedido y realización del pago.
8. Recepción por parte del Cliente del correo electrónico de confirmación del pedido emitido por Oasis Mascotas, que contiene los datos esenciales del contrato y un enlace permanente a las Condiciones aceptadas.

Conforme al artículo 27 de la LSSI-CE, el Cliente podrá identificar y corregir errores en la introducción de datos en cualquier momento previo a la confirmación final del pedido, mediante el botón “atrás” del navegador o las herramientas de edición del propio Sitio Web.

El contrato electrónico se entenderá perfeccionado en el momento de la recepción por el Cliente del correo electrónico de confirmación del pedido. Oasis Mascotas archivará el documento electrónico en que se formalice el contrato y este será accesible al Cliente mediante solicitud al correo electrónico de atención al cliente.

6. Envíos, plazos y zonas de entrega

6.1. Zonas de envío

Oasis Mascotas realiza envíos a todo el territorio español, con las siguientes particularidades:

- Península e Islas Baleares: envíos en condiciones ordinarias.
- Islas Canarias, Ceuta y Melilla: por su condición de territorios extracomunitarios a efectos de IVA, los envíos están sujetos a trámites aduaneros y a la liquidación de IGIC (en Canarias) o IPSI (en Ceuta y Melilla), así como, en su caso, aranceles. Estos importes correrán por cuenta del Cliente. Determinados productos pueden estar excluidos del envío a estos territorios por restricciones aduaneras o sanitarias, lo que se indicará expresamente en la ficha del producto o en el proceso de compra.

6.2. Gastos de envío

Los gastos de envío se calculan en función del destino, peso y volumen del pedido, y son comunicados al Cliente de forma desglosada antes de la confirmación del pedido.

Oasis Mascotas ofrecerá envío gratuito en pedidos superiores a 45 €, sin que este beneficio resulte acumulable con otras promociones, salvo indicación expresa en contrario.

6.3. Plazos de entrega

Los plazos estimados de entrega, desde la confirmación del pago, son los siguientes:

- Península: 24-48 h
- Islas Baleares: 48-72 h
- Islas Canarias: 5 a 7 días hábiles, a los que deberán sumarse los plazos de gestión aduanera.
- Ceuta y Melilla: 5 a 7 días hábiles, a los que deberán sumarse los plazos de gestión aduanera.

En cualquier caso, conforme al artículo 109 del TRLGDCU, el plazo máximo de entrega será de treinta (30) días naturales desde la celebración del contrato, salvo que las partes hubieran pactado otra cosa expresamente.

Si por cualquier circunstancia Oasis Mascotas no pudiera cumplir con la fecha de entrega comprometida, informará al Cliente con la mayor brevedad y le dará la opción de:

-
- Continuar adelante con la compra, estableciendo una nueva fecha de entrega.
 - Resolver el contrato con reembolso íntegro de las cantidades abonadas, incluidos los gastos de envío, en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de resolución.

6.4. Transportistas

Los envíos son realizados por las siguientes empresas de transporte: MRW. Una vez expedido el pedido, el Cliente recibirá un correo electrónico con el número de seguimiento y el enlace para consultar el estado del envío.

6.5. Recepción del pedido

El Cliente deberá comprobar el buen estado del paquete en el momento de la recepción frente al transportista. En el caso de que el embalaje presente daños evidentes o signos de manipulación, el Cliente deberá indicarlo expresamente en el albarán de entrega y comunicarlo a Oasis Mascotas en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas mediante correo electrónico a info@oasismascotas.es, adjuntando fotografías del estado del paquete y, en su caso, de los productos afectados.

Si tras dos (2) intentos de entrega no fuera posible localizar al Cliente, el paquete será devuelto al almacén de Oasis Mascotas. En tal caso, podrán generarse costes adicionales por la nueva expedición, que se comunicarán al Cliente antes de proceder al reenvío.

7. Derecho de desistimiento

Conforme a los artículos 102 y siguientes del TRLGDCU, el Cliente que tenga la condición de consumidor o usuario dispone de un plazo de catorce (14) días naturales, contados desde la recepción del pedido, para desistir del contrato sin necesidad de justificación y sin penalización alguna.

7.1. Cómo ejercer el derecho de desistimiento

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar su decisión a Oasis Mascotas mediante una declaración inequívoca, por alguno de los siguientes medios:

-
- Por correo electrónico a: *info@oasismascotas.es*.
 - Por correo postal a: Calle Juan 23, 39600, SANTANDER.
 - Mediante el formulario de desistimiento que figura como Anexo I al final del presente documento.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por parte del Cliente de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo de catorce (14) días naturales.

7.2. Efectos del desistimiento

En caso de desistimiento por parte del Cliente, Oasis Mascotas reembolsará todos los pagos recibidos del Cliente, incluidos los gastos de envío (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por parte del Cliente de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que se ofrezca), sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha en que Oasis Mascotas haya sido informada de la decisión de desistimiento del Cliente.

El reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente para la transacción inicial, salvo que este haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre que el Cliente no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

No obstante, Oasis Mascotas podrá retener el reembolso hasta haber recibido los productos o hasta que el Cliente haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

El Cliente deberá devolver o entregar los productos a Oasis Mascotas, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha en que comunique su decisión de desistimiento. Los productos deberán devolverse en su embalaje original, sin usar y en perfecto estado, con todos los precintos, etiquetas y elementos accesorios.

Los gastos directos de devolución serán a cargo del Cliente, salvo que el motivo de la devolución sea un error imputable a Oasis Mascotas, un producto defectuoso o una falta de conformidad. Para devoluciones procedentes de Canarias, Ceuta y Melilla, los aranceles e impuestos satisfechos en la importación inicial no serán reembolsables por

Oasis Mascotas, sin perjuicio del derecho del Cliente a solicitar su devolución ante la administración tributaria competente.

El Cliente sólo será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

7.3. Excepciones al derecho de desistimiento

Conforme al artículo 103 del TRLGDCU, no procederá el derecho de desistimiento en los siguientes supuestos, especialmente relevantes para una tienda de productos para mascotas:

- Productos confeccionados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados (por ejemplo, placas identificativas grabadas, productos con el nombre o foto de la mascota).
- Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez, especialmente alimentos frescos y refrigerados para mascotas (comida húmeda fresca, snacks naturales perecederos, etc.).
- Productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega, incluyendo: alimentos secos y húmedos que hayan sido abiertos, medicamentos veterinarios y productos sanitarios, productos de higiene como cepillos de dientes para mascotas, productos íntimos como compresas o pañales para mascotas, y productos cosméticos o de cuidado capilar abiertos.
- Productos que, después de su entrega, y teniendo en cuenta su naturaleza, se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.

El Cliente reconoce expresamente que estas excepciones le han sido informadas con carácter previo a la celebración del contrato.

8. Garantía legal de conformidad y servicio postventa

Todos los productos vendidos por Oasis Mascotas están sujetos a la garantía legal de conformidad prevista en el Libro II, Título IV, del Real Decreto Legislativo 1/2007

(TRLGDCU), en su redacción dada por el Real Decreto-ley 7/2021, que traspuso la Directiva (UE) 2019/771.

Conforme a dicha normativa, Oasis Mascotas responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres (3) años desde la entrega del producto, para los productos adquiridos a partir del 1 de enero de 2022. Para los productos consumibles (alimentos, snacks, productos perecederos), la garantía se limita a la fecha de consumo preferente o caducidad indicada en el envase.

Se presumirá, salvo prueba en contrario, que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos (2) años siguientes a la entrega del producto existían cuando se entregó el bien, salvo que esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad.

En caso de falta de conformidad, el Cliente tendrá derecho, conforme al artículo 118 del TRLGDCU y por este orden, a:

1. La puesta en conformidad del producto, mediante su reparación o su sustitución, a elección del Cliente, salvo que una de estas dos opciones resulte imposible o, en comparación con la otra, suponga costes desproporcionados para Oasis Mascotas.
2. La reducción proporcional del precio o la resolución del contrato, cuando la reparación o sustitución no fueran posibles, no se hubieran realizado en un plazo razonable, hubieran ocasionado un inconveniente significativo al Cliente o el problema fuera de tal envergadura que justificara la reducción del precio o la resolución inmediata del contrato.

Para ejercer la garantía, el Cliente deberá ponerse en contacto con Oasis Mascotas a través de los canales de atención al cliente indicados en la cláusula 9, aportando la factura, el justificante de compra o cualquier otro documento que acredite la adquisición del producto.

La presente garantía legal es independiente de las garantías comerciales adicionales que pudiera ofrecer el fabricante del producto, las cuales se regirán por sus propias condiciones.

9. Atención al cliente y reclamaciones

Para cualquier consulta, incidencia o reclamación relacionada con un pedido o con los productos adquiridos, el Cliente puede contactar con Oasis Mascotas a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: info@oasismascotas.es.
- Teléfono: +34 653 25 28 95 (horario: de 9:00 a 18:00 h).
- Correo postal: Calle Juan 23, 39600, Santander.

Oasis Mascotas dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición del Cliente, que serán remitidas a la dirección que este indique a solicitud del Cliente.

Asimismo, conforme al Reglamento (UE) nº 524/2013, se informa al Cliente consumidor de la existencia de una plataforma europea de resolución de litigios en línea, facilitada por la Comisión Europea y accesible a través del siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

10. Responsabilidad

Oasis Mascotas no será responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse del uso indebido o inadecuado de los productos por parte del Cliente, especialmente cuando dicho uso se aparte de las instrucciones del fabricante o de los consejos veterinarios aplicables al producto concreto.

El Cliente se compromete a leer atentamente las indicaciones, contraindicaciones, advertencias y condiciones de uso de cada producto, especialmente en el caso de alimentos específicos para condiciones médicas, productos farmacológicos veterinarios sujetos a prescripción y productos potencialmente peligrosos para determinadas especies o razas.

En cualquier caso, la responsabilidad de Oasis Mascotas frente al Cliente por incumplimientos contractuales se limitará al importe efectivamente abonado por el Cliente por el producto o servicio del que se derive el incumplimiento, sin perjuicio de los derechos legales reconocidos al Cliente consumidor en la normativa de defensa de consumidores y usuarios, que no podrán verse limitados por la presente cláusula.

11. Comunicaciones

Las comunicaciones entre Oasis Mascotas y el Cliente relativas al contrato se realizarán preferentemente por correo electrónico a las direcciones facilitadas por las partes. El Cliente acepta el uso del correo electrónico como medio válido de comunicación a todos los efectos derivados del contrato.

12. Legislación aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones se rigen por la legislación española vigente y, en particular, por:

- La Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.
- El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- La Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

Cuando el Cliente tenga la condición de consumidor o usuario, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del Cliente. En los demás casos, y con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Santander.

13. Nulidad parcial

Si alguna de las cláusulas de las presentes Condiciones fuese declarada nula o ineficaz por resolución firme de autoridad judicial o administrativa competente, las restantes seguirán siendo plenamente válidas y eficaces, y deberán interpretarse teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad de las propias Condiciones.

Cuando la cláusula declarada nula sea esencial para el cumplimiento del contrato, las partes negociarán de buena fe su sustitución por otra cláusula válida que se aproxime,

en la medida de lo posible, a la finalidad y a los efectos económicos perseguidos por la cláusula nula.

14. Modificaciones

Oasis Mascotas se reserva el derecho a modificar las presentes Condiciones en cualquier momento, especialmente para adaptarlas a novedades legislativas o jurisprudenciales. Las Condiciones aplicables a cada pedido serán las vigentes en el momento de la realización del mismo, que el Cliente debe aceptar expresamente antes de confirmar la compra.

ANEXO I — Modelo de formulario de desistimiento

(Solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de: Oasis Mascotas

Domicilio postal: Calle Juan 23, 39600, Santander

Correo electrónico: info@oasismascotas.es

Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien:

— Número de pedido: _____

— Producto/s objeto de desistimiento:

— Fecha del pedido: _____ / Fecha de recepción: _____

— Nombre del consumidor o consumidores:

— Domicilio del consumidor o consumidores:

— Firma del consumidor o consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel): _____

— Fecha: _____

() Táchese lo que no proceda.*