

## **Términos y Condiciones**

Las presentes condiciones generales regulan las relaciones de venta entre Tantra Group s.r.l., con domicilio en Via Aniello Falcone 394, Napoli 80127, NIF 07755291213, R.E.A: NA-907170, y el comprador, que podrá ser un consumidor o un profesional, denominado en adelante "el cliente" y/o "usuario".

Por usuario y/o cliente se entiende a la persona física y/o jurídica ubicada dentro de la U.E.

Por consumidor se entiende a la persona física que actúa con fines ajenos a la actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional eventualmente realizada (ver art. 3, apartado 1, letra a) del Código del Consumidor).

Por profesional se entiende a la persona física o jurídica que actúa en el ejercicio de su actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional, o un intermediario de la misma (ver art. 3, apartado 1, letra c) del Código del Consumidor).

### **1. Modalidad de celebración del contrato**

1.1 Para proceder con la compra, el cliente, tras haber completado los procedimientos de registro y/o haber aceptado marcando la casilla correspondiente de Términos y Condiciones, constituye, a todos los efectos legales, una oferta vinculante para la compra de los bienes y del presente contrato.

1.2 Los pedidos solo pueden ser realizados por personas mayores de edad que no se encuentren en condiciones de incapacidad legal.

1.3 Al adquirir un producto de Tantra Group, el cliente acepta todas las condiciones indicadas.

1.4 El pedido no es vinculante para la empresa Tantra Group, que, salvo lo establecido, podrá a su discreción no procesar el pedido sin ninguna obligación hacia el cliente.

1.5 Salvo lo descrito en el presente contrato, Tantra Group se reserva el derecho de cambiar estas condiciones sin previo aviso al cliente.

### **2. Pagos**

La empresa Tantra Group acepta los siguientes métodos de pago:

2.1 Transferencia bancaria.

2.2 PayPal: Para pagos a través de PayPal ([www.paypal.com](http://www.paypal.com)), se aplican los términos y condiciones de uso de los servicios de PayPal. Los datos ingresados en el sitio de PayPal serán gestionados directamente por esta y no serán transmitidos ni compartidos con el Sitio.

2.3 Klarna: Pago en 3 cuotas sin intereses utilizando tarjeta de crédito, siempre que el cliente cumpla con los requisitos de Klarna (<https://www.klarna.com>).

2.4 Tarjeta de crédito: Pago con Visa, Mastercard, American Express, a través de la red Nexi.

2.5 Tantra Group emitirá el reembolso dentro de 30 días a través del mismo canal de pago elegido por el cliente.

### **3. Facturación**

3.1 Tantra Group emitirá factura al cliente solo si:

- El cliente lo ha solicitado expresamente en el momento de la compra y no posteriormente, y ha proporcionado todos los datos (nombre, apellido, dirección de residencia, ciudad, código postal y NIF) para su emisión.

3.2 Si el cliente no solicita la factura en el momento de la compra y/o no proporciona todos los datos necesarios, Tantra Group no emitirá factura, conforme al Art. 22 del DPR 633/72.

3.3 Tantra Group enviará la factura electrónicamente dentro de los 10 días al buzón fiscal del cliente.

#### **4. Precios**

4.1 Los precios publicados están expresados en euros (€) e incluyen el IVA (según el régimen del país donde se vende el bien) y los gastos de envío.

4.2 Los precios pueden variar debido a promociones, estrategias comerciales o aumentos relacionados con la inflación y el precio incrementado de materias primas y proveedores.

4.3 El importe que el comprador deberá abonar será el mostrado en el momento de la confirmación de la compra.

#### **5. Términos y modalidades de entrega**

5.1 Tantra Group enviará el pedido dentro de 5-7 días hábiles desde la fecha de confirmación del pedido.

5.2 Los tiempos de entrega suelen ser de 10-15 días hábiles, contados desde la fecha de entrega al transportista.

5.3 Los plazos de entrega dependen del transportista y son indicativos; por lo tanto, Tantra Group no se hace responsable de posibles retrasos.

5.4 Los tiempos de entrega pueden variar significativamente según la zona de destino, islas y/o áreas no atendidas diariamente por el transportista, huelgas y/o protestas, y/u otros imprevistos no atribuibles al transportista.

5.5 Generalmente, el transportista no realiza entregas los sábados, domingos y festivos.

5.6 El transportista entregará la mercancía al destinatario, dirección y número cívico indicados por el cliente en el momento de la compra.

5.7 El cliente está obligado a rastrear el envío mediante el sitio web del transportista utilizando el número de seguimiento proporcionado por Tantra Group, para facilitar la recepción del pedido.

5.8 La entrega se realiza a nivel de calle, y cualquier aviso previo telefónico queda a discreción del transportista.

5.9 En caso de que el transportista no encuentre al cliente en el momento de la entrega y/o no logre contactarlo, la mercancía se almacenará en los depósitos del transportista.

5.10 Las modificaciones realizadas por el cliente y/o acuerdos entre el cliente y el transportista excluyen a Tantra Group de toda responsabilidad y problemas derivados de los mismos.

5.11 El cliente debe verificar y aceptar la mercancía al momento de la entrega únicamente si los paquetes están intactos, firmando siempre con reserva de control.

5.12 Si el producto comprado está dañado al momento de la entrega, el cliente debe rechazar la mercancía.

5.13 Si no se sigue este procedimiento, el cliente será el único responsable de cualquier discrepancia y/o daño, quedando totalmente privado de cualquier derecho.

5.14 Todos los bienes se envían embalados, enrollados y/o doblados al vacío por máquinas especiales y colocados en una caja para preservar su integridad.

## **6 Orden y Productos**

6.1 Todos los bienes son enviados embalados al vacío, enrollados y/o doblados con maquinaria especial, insertados en una caja para preservar su integridad.

6.2 Todos los productos y/o medidas vendidos por Tantra Group, seleccionados por el cliente en el momento de la compra, serán bienes hechos a medida o claramente fabricados específicamente según la elección del cliente y, por lo tanto, serán bienes personalizados.

6.3 Tantra Group, considerando la situación global de escasez de materias primas, se reserva el derecho de modificar el producto incluso después de la compra, sin notificar previamente al cliente.

6.4 Las modificaciones pueden afectar la forma de las planchas, el número de capas, los colores, el tejido.

6.5 Cualquier cambio, sin embargo, no afectará la consistencia, la altura del producto terminado ni el uso del producto al que está destinado.

## **7 Garantía**

7.1 Los productos vendidos están cubiertos por la garantía del fabricante por defectos de conformidad, de 12 meses en caso de que el cliente sea un "profesional" y de 24 meses en caso de que el cliente sea un "consumidor". Este plazo comienza a contar desde la fecha de entrega de la mercancía.

7.2 Todos los productos deben ser abiertos del embalaje original (embalaje al vacío) dentro de los 15 días posteriores a la recepción del producto; pasado este plazo, los productos ya no estarán cubiertos por la garantía por cualquier diferencia detectada al abrirlo.

7.3 Las diferencias deben ser notificadas claramente con una descripción y fotos dentro de los 3 días posteriores a la apertura del producto; de lo contrario, se perderá cualquier derecho por parte del cliente.

7.4 La garantía no cubre hundimientos de superficies inferiores a 20 mm, ya que estos valores se consideran fisiológicos.

7.5 Una tolerancia de  $\pm 10\%$  en las medidas, debido al ensamblaje de componentes elásticos, se considera normal y no constituye un defecto.

7.6 Además, la garantía no cubre:

La formación de pilling, deshilachado, rasgaduras de tela, cortes, incisiones, daños por golpes, daños por transporte, desgaste normal, manchas orgánicas, uso incorrecto, la falta de observancia de las instrucciones de uso y mantenimiento, negligencia y descuido en su uso y el entorno para el que está destinado el producto, y circunstancias que no pueden atribuirse a defectos de fabricación y/o conformidad que no afecten al uso del bien para el que está destinado.

7.7 El cliente no está autorizado de ninguna manera a manipular, modificar o realizar otras acciones sobre el producto sin el consentimiento expreso de Tantra Group, perdiendo automáticamente la garantía y cualquier derecho por parte del cliente.

7.8 Para invocar la garantía, el producto debe estar completo en todas sus partes, incluido el embalaje original.

7.9 El cliente deberá enviar los datos del pedido, una descripción detallada, fotos de cualquier diferencia dentro de los 5 días de su descubrimiento por correo electrónico a: [assistenza.tantragroup@gmail.com](mailto:assistenza.tantragroup@gmail.com), de lo contrario, la garantía caducará por completo.

7.10 Tras analizar la documentación, Tantra Group tendrá la facultad de solicitar documentación adicional; el cliente deberá enviarla dentro de los 3 días. Una vez verificada la documentación completa, Tantra Group dará una respuesta al cliente en un plazo de 10 días laborables.

7.11 El cliente enviará, por su cuenta y a su cargo, el producto para la reparación del mismo.

7.12 Tantra Group, una vez recibido el producto, verificará en un plazo de 30 días laborables si las diferencias están cubiertas por la garantía.

7.13 Si el problema está cubierto por la garantía, Tantra Group procederá a reparar las partes; si no es posible reparar las partes del producto, la empresa procederá a la sustitución por un producto equivalente y/o superior.

7.14 Si el producto no está cubierto por la garantía, el cliente tendrá 10 días laborables desde la comunicación de Tantra Group para retirar el producto; si el producto no se retira en el plazo indicado, Tantra Group procederá a su eliminación y los costos serán cargados al cliente.

## **8 Consejos y mantenimiento**

Tantra Group recomienda:

Esperar al menos 12/48 horas desde la apertura del producto para que repose antes del primer uso.

Se recomienda esperar al menos 15/20 días de uso para acostumbrarse al producto.

Utilizar fundas protectoras de colchón.

Girar el producto (cabeza-pies, arriba-abajo) al menos una vez por semana, airearlo periódicamente, dejándolo en el aire libre durante unas horas, sin exponerlo al sol.

Evitar saltar sobre el producto ya que podría dañarlo irreparablemente.

Evitar sentarse y/o dormir en la parte final de los 4 lados del producto.

No utilizar solventes o sustancias químicas si el producto se mancha.

No mojar el producto con líquidos de cualquier tipo, ya que comprometería su consistencia y salubridad.

Para manchas orgánicas, se recomienda cambiar el producto.

Evitar el uso de planchas y secadores de pelo o cualquier otra fuente de calor en el tejido y/o la estructura interna.

Las esterilizaciones destinadas a "higienizar" el problema no resuelven el problema de los ácaros pero perjudican la consistencia y durabilidad del producto.

El uso de mantas térmicas puede afectar la consistencia y durabilidad del producto.

Se recomienda cepillar suavemente o utilizar aspiradoras de baja potencia para eliminar el polvo.

Utilizar el producto sobre una base adecuada, ya que una base inadecuada puede dañar gravemente la estructura del producto y sus prestaciones. Por lo tanto:

Para los colchones, la base debe ser elástica pero no excesivamente blanda, se debe utilizar una base de láminas, y la base debe ser igual o mayor que las dimensiones del producto.

El producto debe tener soportes sin largueros elevados respecto al plano de las láminas.

El producto debe usarse sobre una base aireada que garantice una correcta ventilación.

El ancho de las láminas no debe superar los 5 cm y deben estar distribuidas uniformemente en toda la base.

En caso de usar bases antiguas y/o con tablas, es necesario verificar su idoneidad con el distribuidor.

No doblar, enrollar ni atar el producto, ya que estas acciones podrían dañarlo irreparablemente.

Para el desecho del producto, se recomienda consultar con el municipio de residencia.

## **9 Derecho de desistimiento**

9.1 El cliente pierde la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento, según lo dispuesto en el Decreto Legislativo 206/2005, art. 59: La entrega de bienes sellados que no puedan ser devueltos por motivos higiénicos o de protección de la salud, y que hayan sido abiertos tras la entrega. La entrega de bienes hechos a medida o claramente personalizados. Por falta de la condición esencial de integridad del producto, falta de embalaje original y todo lo enviado al cliente, como también lo establece la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, 25 de octubre de 2011, ART.16.

9.2 El cliente no podrá devolver los bienes de manera parcial con respecto al bien adquirido.

9.3 Tantra Group dará al cliente la posibilidad de devolver el bien adquirido, siempre que el cliente haya enviado una solicitud dentro de los 14 días desde la recepción del bien, a la dirección de correo electrónico [asistencia.tantragroup@gmail.com](mailto:asistencia.tantragroup@gmail.com) (Si el cliente ha adquirido un bien a través de un portal no propiedad de Tantra Group, deberá enviar la solicitud también a través del portal desde el cual lo compró). En la solicitud, el cliente deberá especificar claramente la razón de la devolución, su nombre y apellido, el número de orden y fotos del producto, todo lo cual debe enviarse, dentro de los 3 días desde la solicitud, a [asistencia.tantragroup@gmail.com](mailto:asistencia.tantragroup@gmail.com), de lo contrario, el procedimiento se cerrará automáticamente, sin posibilidad de reactivarlo.

9.4 Tantra Group, tras analizar la documentación, tendrá la facultad de decidir si se cumplen los requisitos para aceptar la solicitud del cliente, y notificará al cliente en un plazo de 7 días.

9.5 En caso de aceptación de la devolución, el cliente deberá devolver el bien dentro de los 14 días a Tantra Group.

9.6 El cliente deberá devolver el bien adquirido en su estado original, con el embalaje original, completo en todas sus partes, asegurándose de no rasgar las etiquetas ni ensuciar la mercancía; deberá estar igual que en el momento de la recepción, el paquete no deberá estar doblado/enrollado o atado estrechamente, deberá ser colocado en una bolsa y luego en una caja, manteniendo la forma original tras la apertura del embalaje.

9.7 Los costos de embalaje para la devolución y la elección del transportista serán a cargo del cliente, quien deberá enviar el bien a Tantra Group sin demora, dentro de los 14 días desde la solicitud de desistimiento/devolución. Dirección para devoluciones: Tantra Group, Via consortile asi, Vega 5, 81032 Teverola (CE), Italia

El cliente deberá enviar nombre, apellido, número de orden, foto del bien embalado, nombre del transportista y número de envío a: [asistencia.tantragroup@gmail.com](mailto:asistencia.tantragroup@gmail.com).

Si el cliente no envía lo requerido dentro de los 2 días desde la recogida del bien por el transportista, el procedimiento se cerrará sin posibilidad de reabrirlo, y el bien será rechazado por el almacén de Tantra Group.

9.8 Si el cliente opta por utilizar el transportista de Tantra Group, deberá seguir las instrucciones de devolución que se le proporcionarán. Se especifica que Tantra Group podrá rechazar poner a disposición su propio transportista.

9.9 Los costos del transportista para cada paquete son:

**En territorio italiano:**

- 189,00 € para colchones de tamaño 140x190 a 180x200
- 149,00 € para colchones de tamaño 80x190 a 120x200
- 109,00 € para todas las medidas de toppers
- 59,00 € para almohadas

**En territorio europeo:**

- 239,00 € para colchones de tamaño 140x190 a 180x200
- 189,00 € para colchones de tamaño 80x190 a 120x200
- 139,00 € para todas las medidas de toppers
- 69,00 € para almohadas

9.10 Estas sumas serán deducidas del pago del reembolso, y se aplicarán también si el cliente cambia de opinión durante la entrega y rechaza la mercancía.

**Ley aplicable – Foro competente**

10.1 Las presentes condiciones generales de contrato están reguladas exclusivamente por la ley italiana.

10.2. Cualquier disputa, sin excepción, relativa a la interpretación o ejecución, incluso parcial, de estas condiciones será competencia exclusiva del Tribunal de Nápoles.

10.3. En caso de que el cliente sea un consumidor (es decir, una persona física que actúa con fines ajenos a la actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional, según el art. 3 del Decreto Legislativo 206/2005 -) (y sus modificaciones) será competente el tribunal de Nápoles.

10.4. El cliente, al adquirir un producto de Tantra Group, acepta todas las condiciones indicadas.