

BASES PARA REGULAR LA PARTICIPACIÓN EN EL ESPACIO DE VENTA DSS MARKET PLAZA

PRELIMINAR

Fomento de San Sebastián S.A., sociedad de desarrollo económico del Ayuntamiento de San Sebastián, tiene por objeto la promoción de políticas y actuaciones que, bajo criterios de sostenibilidad e innovación, impulsan la generación de actividad económica, el empleo de calidad y el desarrollo de oportunidades y proyectos para el desarrollo socioeconómico de la ciudad.

En San Sebastián, se estima que alrededor de un 32,5 % del total de establecimientos de la ciudad, está representado por los sectores del Comercio y la Hostelería. El comercio con cerca de 3.992 establecimientos de los que 2.756 son comercio minorista, representan el 24% de la actividad económica, siendo su aportación al P.I.B. del 11,8%.

En términos de empleo, ambos sectores representan el 20,7 % del total, con 13.661 empleos en el sector Comercio. El comercio minorista emplea al 66% del total del empleo generado por el Comercio en general, y el porcentaje de personas autónomas supera el 20%

El número de establecimientos por cada mil habitantes se sitúa en torno a un 14,2%, lo que ratifica que la tendencia de descenso continuado de establecimientos comerciales minoristas que se ha producido en la última década en todos los territorios, se refleja también en San Sebastián. El crecimiento de las compras online y los cambios en los hábitos de consumo han provocado en nuestra ciudad una pérdida de aproximadamente 700 establecimientos desde el año 2008 y en los últimos años.

La actividad comercial minorista se ha visto condicionada desde hace años, por tendencias que plantean una transformación: la globalización, la digitalización, la omnicanalidad son términos que deben hacer tándem con los nuevos hábitos de consumo y la personalización y la experiencia del cliente.

A esta evolución, hay que añadirle el impacto que ha supuesto el COVID-19 en estos sectores, acelerando los procesos de transformación digital de dichos establecimientos.

Por esta razón, se considera crítico a la vez que una oportunidad, **apoyar a los establecimientos comerciales en su proceso de adaptación, formación y transformación** que les permita fortalecerse en cuanto a capacidades, modelos de negocio y trabajo, adaptación a nuevos hábitos de consumo, nuevas oportunidades de mercado, etc.

Por ello, la Concejalía de Impulso Económico a través de Fomento de San Sebastián plantea **DSS Market Plaza**; un espacio virtual gratuito que otorga visibilidad, promoción, venta, posicionamiento y formación hacia la transformación digital para los establecimientos comerciales de San Sebastián.

A través de esta plataforma de comercio electrónico, Fomento de San Sebastián quiere dar protagonismo a los establecimientos locales comerciales con el objetivo de darles mayor visibilidad y de ayudarles en su transformación digital, así como propiciar la aparición de nuevas empresas y empleos en este sector.

1. OBJETO

DSS Market Plaza, a través de un espacio de venta e-commerce, ofrecerá a los comercios un espacio de visibilización que pretende contribuir a incentivar las ventas del sector en un contexto de escaparate y mercado virtual.

Esta plataforma nace en condiciones favorables para el comercio local.

2. REQUISITOS DE LOS COMERCIOS PARTICIPANTES

Los siguientes requisitos serán de obligado cumplimiento para los comercios participantes en la plataforma DSS Market Plaza:

1. Ser un comercio con interés de vender productos a través de internet.
2. Que el domicilio fiscal de la actividad y centro de trabajo esté ubicado en San Sebastián. En caso de personas físicas o sociedades civiles se admitirá un domicilio social y fiscal diferente siempre que, a juicio de Fomento, exista evidencia suficiente de que la actividad se realiza en un centro de trabajo de San Sebastián.
3. Ser persona física o jurídica que desarrolla una actividad económica y estar dada de alta en el régimen correspondiente como autónoma o empresa en el momento de la solicitud.

En el caso de que se trate de personas jurídicas, cumplir todos los requisitos que se enumeran a continuación:

- Que su activo no supere los 10 millones de euros o que su volumen de operaciones, tal y como se define en el Concierto Económico con la Comunidad Autónoma del País Vasco, no supere los 10 millones de euros.
- Que el promedio de su plantilla no alcance las 50 personas empleadas.
- Que no se halle participadas directa o indirectamente en un 25 por 100 o más por empresas que no reúnan alguno de los requisitos previstos en los números 1 y 2 anteriores.

Cuando la entidad forme parte de un grupo de sociedades conforme al artículo 42 del Código de Comercio, la magnitud de la plantilla indicada, se referirán al conjunto de entidades pertenecientes a dicho grupo.

En el caso de que sea persona física:

- que el promedio de su plantilla no alcance las 50 personas empleadas.

- que su activo o su volumen de operaciones, tal y como se define en el Concierto Económico con la Comunidad Autónoma del País Vasco, no supere los 10 millones de euros.
4. Tener contratada y acreditar la contratación de una póliza de seguro de responsabilidad civil en vigor, que cubra las posibles reclamaciones derivadas de la actividad desarrollada, incluyendo la responsabilidad derivada de productos.

Fomento de San Sebastián se reserva el derecho a denegar la participación de aquellos comercios que inciten, promuevan o patrocinen, de manera directa o indirecta, comportamientos violentos, consumo de drogas y/o actividades de juego.

3. CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO

Fomento de San Sebastián habilitará una plataforma que favorezca la digitalización de los comercios albergando un espacio para la venta online de productos que estará integrada en la web www.dssmarketplaza.eus a través de la cual los establecimientos podrán exponer y vender sus productos, hacer un seguimiento del rendimiento de su comercio en la plataforma y acceder a formación exclusiva.

Gestión de la información en la plataforma

Los comercios dispondrán de un área privada a la que deberán acceder para gestionar la información del comercio, de los productos y/o aquellas tareas relacionadas con sus productos de venta. Los datos registrados a través del área privada podrán ser de carácter público (datos del comercio, detalle de los productos, ...) y también de carácter privado (número de cuenta, ...).

Estos datos podrán ser modificados todas las veces que se necesite. Excepcionalmente, para aquellos datos que pueden interferir en el funcionamiento de la plataforma y no son modificables por el comercio, se deberá contactar con el administrador de la plataforma enviando un correo a fomentoss@donostia.eus con el asunto [modificación de datos].

Es obligatorio que la información de la plataforma de cada comercio y los productos que ofrezca estén descritas en euskera y castellano. Por lo tanto, es responsabilidad del comercio ofrecer la información en los dos idiomas. La plataforma pondrá a disposición del comercio tutoriales que faciliten el uso de traductores neuronales.

No subir y/o actualizar la información en los dos idiomas podrá suponer que Fomento de San Sebastián tome medidas para garantizar el derecho de la ciudadanía en materia lingüística recogido en la ley básica de la normalización del uso del euskera, pudiendo denegar el acceso a la plataforma.

Los comercios dispondrán de una asistencia técnica para la gestión de la plataforma, bien de manera telefónica, online o presencial. La asistencia presencial se desarrollará en el local que Fomento San Sebastián, Plaza de Gipuzkoa 7, con un sistema de cita previa.

Aquellas empresas que quieran participar con más de un nombre comercial, podrán tener tantos accesos como nombres comerciales tengan. Se presentará una única solicitud a pesar de tener varios nombres comerciales.

Categorías

La plataforma DSS Market Plaza dispone de grandes categorías para clasificar tanto los comercios como los productos, las cuales, a su vez, tienen predefinidas unas subcategorías.

El comercio deberá seleccionar hasta un máximo de dos categorías tanto para clasificar el comercio como para clasificar sus productos y podrá elegir tantas subcategorías como desee en ambos ámbitos.

Esto permite distinguir la búsqueda de comercios por grandes categorías de la búsqueda de productos concretos que no tienen por qué compartir el mismo criterio de categorías que se le han asignado al comercio en general.

Todos los productos que el comercio decida subir a la plataforma se mostrarán bajo las dos categorías escogidas y, a su vez, en las subcategorías que se deseen.

Cada comercio podrá determinar el orden de aparición de sus productos dentro de su espacio.

Las categorías y subcategorías actuales se pueden encontrar en el Anexo II.

Fomento de San Sebastián podrá modificar y/o ampliar las categorías y subcategorías en función de las necesidades.

Búsquedas

Las búsquedas se podrán realizar por comercio, por producto, por barrio, por geolocalización, por promociones y por buscador específico por palabras.

El orden de aparición de los comercios y los productos en las búsquedas realizadas se mostrarán de forma aleatoria.

Productos: Características y Stock.

- Los comercios podrán vender productos relacionados con las dos grandes categorías que previamente han seleccionado.
- Cada comercio podrá aportar para la venta online una selección máxima de 30 productos salvo que por causas motivadas Fomento de San Sebastián autorice otro número diferente.
- El comercio deberá garantizar que dispone del stock comprometido para la plataforma de venta.
- Si se ha llevado a cabo una venta que no disponía de stock el comercio debe comunicárselo tanto al comprador como a Fomento de San Sebastián inmediatamente para poder proceder a la devolución del importe.

- La no actualización de stock podrá suponer que Fomento de San Sebastián tome medidas para garantizar una experiencia de compra-venta positiva pudiendo denegar el acceso a la plataforma.
 - Fomento evaluará periódicamente el stock y los productos a la venta en la plataforma pudiendo proponer la rotación del escaparate de cada comercio con el fin de ofrecer un mayor dinamismo al espacio de venta.
 - Por cada producto se podrán subir hasta 3 imágenes.
 - Los comercios cuidarán tanto la calidad de las fotografías como los contenidos de los textos. En la plataforma al subir cada imagen se definen las características de medidas y peso máximo (anexo III).
- De acuerdo a la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres se deberá hacer un uso no sexista del lenguaje y las imágenes.
- Asimismo, no se deberá incitar, promover o patrocinar, ya sea de manera directa o indirecta, comportamientos violentos, consumo de drogas y/o actividades de juego.
- El comercio deberá describir las características principales de cada producto tanto en euskera como en castellano.
 - Por cada producto el comercio debe indicar si solo está disponible para recoger en tienda. Lo contrario, supondrá que estará disponible tanto para recoger en tienda como envío a domicilio.
 - Por cada producto podrán marcar si es una novedad y si quieren dar la posibilidad de ofrecerlo envuelto como regalo.

Proceso de compra

Los productos seleccionados para comprar se irán añadiendo a la *cesta de la compra*. La plataforma permite a la persona compradora la realización de una compra agrupada de productos, incluso siendo estos productos de comercios diferentes.

La entrega de todos los productos de la cesta de la compra de un mismo comercio se realizará de la misma manera, siendo dominante la recogida en tienda. Así, si sólo uno de los productos indica recogida en tienda, este será el medio para el resto de productos de la cesta de la compra de ese comercio.

Si un comercio tuviera más de una dirección y se seleccionara *Recogida en tienda* aparecerán las direcciones de todas las ubicaciones y la persona compradora escogerá a qué tienda irá a recoger el pedido.

Por cada compra que se lleve a cabo con algún producto de su comercio, al comercio le llegará una notificación y un email con la información del producto o productos que debe preparar.

El ámbito geográfico de venta y envío será el territorio peninsular de España, excluyendo las Islas Canarias, las Islas Baleares y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

Cada pedido entregado debe ir acompañado de su correspondiente ticket de venta.

Gestión de pedidos

Cada comercio es el encargado de gestionar los pedidos y la entrega de los productos que ofrece dentro de la plataforma.

Este servicio, deberá ser ágil y fiable y recoger y entregar los productos con diligencia generando confianza en el consumidor.

Cuando la entrega se realice en el establecimiento físico del comercio, el pedido deberá estar preparado para su recogida en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud del pedido. La persona compradora deberá recoger su pedido en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Cuando la entrega se realice a través de envío, el comercio organizará el envío para que la entrega de la compra realizada esté completada en un plazo máximo de 8 días hábiles desde la recepción de la solicitud del pedido. Para ello podrá utilizar tanto medios propios como los contratados con un servicio de transporte.

El retraso reiterado en los plazos de preparación de los pedidos podrá dar lugar, si no hay motivos externos que lo justifiquen, a una rescisión del acuerdo.

Cada comercio se hará cargo de los costes de los envíos. Habrá un solo gasto medio de envío que se activa por defecto si se da opción a envío a domicilio. Este será de 5€.

Durante este año 2021 los comercios que se adhieran a la plataforma podrán beneficiarse de bonificaciones por el envío y recogida de los productos.

Estas bonificaciones se podrán utilizar según los términos y condiciones que se publiquen para dicha promoción.

Cada comercio deberá preparar el producto debidamente embalado y etiquetado, siendo responsable del buen estado del producto. Será responsabilidad del comercio proteger la mercancía para evitar la posible degradación que pueda sufrir en el transcurso del reparto.

Es responsabilidad del comercio modificar el estado de cada producto en la plataforma ya que esto permitirá tener una visión real al momento del estado de todos los pedidos y será una herramienta clave para gestionar el pago y las devoluciones si las hubiese.

Es altamente recomendable que el comercio, en contacto con el servicio logístico propio o contratado, disponga de la información del envío o tracking del producto.

La fecha de entrega marcada por el comercio en la plataforma determinará la fecha de cobro de las ventas y el inicio del periodo de tiempo que el cliente tendrá para poder devolver el producto.

Gestión del pago

La relación económica será directa entre la persona compradora y el comercio vendedor, correspondiendo a este último las obligaciones contables, fiscales o de otro tipo que se generen.

El pago de las compras se realizará a través de una pasarela de pago en el momento de la formalización del pedido en la propia plataforma.

Respetando los plazos de devolución que fija la Ley, si no hubiese devolución alguna, Fomento de San Sebastián abonará a cada comercio la cuantía que corresponda a los productos vendidos una vez transcurridos 14 días desde la fecha de entrega del producto llevando a cabo los pagos, los días 10, 20 y 30 de cada mes.

El ingreso se hará en el número de cuenta facilitado por el comercio en la ficha del comercio de la propia plataforma.

Política de Devoluciones

La persona compradora dispondrá de un plazo de 14 días naturales desde la recepción del pedido para devolver el producto que ha comprado.

De acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable en materia de Consumidores y Compradores, no será de aplicación el derecho de desistimiento en los siguientes supuestos:

- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y la persona compradora o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- El suministro de bienes 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.
- El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y la persona compradora después de la entrega.

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para la persona compradora, incluyendo los costes de devolución del artículo, que serán asumidos directamente por el comercio en cuestión.

PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES:

El proceso de devolución se iniciará cuando la persona compradora rellene el formulario de devolución (documento de desistimiento) online que, al enviarlo, se remitirá a Fomento de San Sebastián y también le llegará una copia al comercio.

Devoluciones para compras recogidas en tienda:

Los pedidos recogidos en tienda, deberán devolverse por la misma vía.

El plazo máximo para la devolución de estos productos será de 5 días hábiles desde la fecha en que la persona compradora hubiera comunicado su decisión de desistimiento.

El comercio no debe aceptar ninguna devolución que no vaya acompañado del documento de desistimiento.

Devoluciones para compras entregadas a domicilio:

La persona compradora podrá elegir la devolución a través de la misma vía, es decir, recogida en la misma dirección de entrega, o a través de la entrega en tienda.

En el documento de desistimiento se detallará el tipo de devolución (en tienda o a domicilio) y el día y la franja horaria seleccionada en el que el comercio deberá tramitar la recogida.

El comercio debe gestionar la recogida de los productos devueltos el día y en la franja horaria elegida por la persona compradora.

Una vez devuelto el producto, el comercio lo examinará y en caso de no presentar ningún defecto causado por la persona compradora, cambiará de estado del pedido dentro de su área privada, que automáticamente notificará a Fomento la aceptación de la devolución y el reintegro del importe abonado a la persona compradora.

PRODUCTOS DEFECTUOSOS:

Si (i) el producto devuelto presentase cualquier daño o deterioro imputable a LA PERSONA COMPRADORA como consecuencia de cualquier manipulación de éste distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento; o si (ii) el producto se devolviese incompleto, corresponderá a la persona compradora soportar la disminución del valor del producto que, según el caso, podría llegar a imposibilitar la devolución del importe abonado. En tales casos, dicha situación será comunicada a la persona compradora mediante correo electrónico, poniendo a su disposición para su retirada o remisión a portes debidos, a elección de la persona compradora, en el plazo máximo de 15 días naturales.

En todo caso, el comercio no asumirá ningún tipo de responsabilidad por la custodia o depósito del artículo durante el tiempo en que estuviera en sus instalaciones.

En el caso de los productos defectuosos, si el producto no fuera conforme con el contrato o presentase taras o defectos, la persona compradora podrá optar por exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de ambas opciones resultase objetivamente imposibles o desproporcionadas. Tanto la reparación como la sustitución del producto serán gratuitas para la persona compradora, incluidos los gastos de envío, así como, en su caso, los costes relacionados con la mano de obra y materiales necesarios a tal fin.

Si algún producto no fuera conforme con el contrato y/o presentase cualesquiera taras o defectos, la persona compradora podrá comunicarlo a la mayor brevedad rellenando el documento de desistimiento disponible en la plataforma en el apartado condiciones de compra, concretamente en devoluciones, en el que deberá indicar el/los artículo/s que desea devolver, así como si opta por su reparación o la sustitución.

Como contestación a dicha comunicación, se enviará un correo electrónico a la persona compradora para resolver la incidencia, invitándole a realizar la devolución del artículo en la forma establecida en las CONDICIONES GENERALES. (Anexo IV)

Una vez recibida la devolución por el comercio, se examinará detenidamente el artículo devuelto y se comunicará a la persona compradora por correo electrónico, en un plazo máximo de 10 días hábiles, si procede o no la reparación o sustitución de éste (según se hubiera solicitado) que, en caso afirmativo, deberá materializarse en el plazo más breve posible.

En los casos en los que la reparación o sustitución no resultasen posibles la persona compradora tendrá derecho, a su elección, a la resolución del contrato o a la rebaja del precio.

Promociones

Los códigos promocionales se podrán utilizar según los términos y condiciones que se publiquen para cada promoción.

4. FORMALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA PARTICIPAR EN LA PLATAFORMA DSS MARKET PLAZA

La persona física o jurídica interesada en participar en la plataforma DSS Market Plaza, presentará la solicitud telemáticamente a través de la web de Fomento San Sebastián (www.fomentosansebastian.eus), conforme a los requerimientos en ella establecidos.

Cada persona física o jurídica deberá presentar una única solicitud. Aquellas empresas que quieran participar con más de un nombre comercial, podrán tener tantos accesos como nombres comerciales tengan pero deberán presentar una única solicitud.

Para cualquier información, consulta o incidencia podrá ponerse en contacto con Fomento de San Sebastián en el teléfono 943482800 o a través del correo fomentoss@donostia.eus indicando como referencia: Plataforma DSS Market Plaza.

La solicitud para la inscripción en esta plataforma deberá acompañarse de la siguiente documentación:

- Anexo I Solicitud
- Si es persona física, DNI del solicitante.
- Si es persona jurídica, copia del CIF, y en su caso, DNI de la persona firmante.

Fomento de San Sebastián obtendrá de forma directa la acreditación, a través de certificados telemáticos, el histórico del impuesto de actividades económicas (altas, bajas, modificaciones, epígrafes de actividad) emitido por la Hacienda Foral de Gipuzkoa.

La persona solicitante podrá oponerse expresamente a que Fomento de San Sebastián consulte dichos datos, debiendo justificar las razones de su oposición (art.21 del Reglamento (UE) 2016/679 de Protección de Datos) y aportar en su caso los certificados correspondientes:

- Documento actualizado de actividades económicas-histórico emitido por la Diputación Foral de Gipuzkoa de la empresa solicitante de la ayuda.

5. SUBSANACIÓN DE LOS DEFECTOS DE LAS SOLICITUDES

Si revisada toda la documentación, se comprueba que dicha solicitud no está cumplimentada en todos sus términos, o no fueran acompañadas de la documentación correspondiente, se requerirá a la persona o entidad solicitante para que, en el plazo 10 días hábiles desde el día siguiente al de la comunicación de la subsanación, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se excluirá dicha solicitud, sin más trámite,

dictando en consecuencia resolución al respecto.

6. VALORACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Fomento San Sebastián comprobará en primer lugar que el solicitante cumple con los requisitos para participar en la plataforma DSS Market plaza, recogidos en el apartado 2.

Posteriormente comunicará a cada solicitante el resultado de la valoración como participante en la plataforma DSS Market Plaza mediante resolución expresa a tal efecto enviada a través de correo electrónico.

Como condición previa para la participación efectiva en la plataforma DSS Market Plaza, se procederá a la formalización del acuerdo entre Fomento y la empresa participante.

En el plazo de 10 días hábiles desde la fecha de resolución, la persona solicitante presentará telemáticamente a través de la web de Fomento San Sebastián (www.fomentosansebastian.eus), junto con el acuerdo firmado, documento acreditativo de la existencia de una póliza de seguro de responsabilidad civil en vigor, que cubra las posibles reclamaciones derivadas de la actividad desarrollada, incluyendo la responsabilidad derivada de productos.

Sin perjuicio de lo anterior, Fomento de San Sebastián podrá reclamar al solicitante cualquier información o documentación adicional que considere necesario, a fin de verificar los datos aportados.

En el caso de no cumplir los plazos de presentación de documentación, se entenderá decaída la solicitud salvo que Fomento autorice, previa solicitud del interesado por motivos justificados, una ampliación del plazo.

7. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS COMERCIOS PARTICIPANTES

Las personas participantes como comercios en la plataforma DSS Market plaza asumirán las obligaciones recogidas en estas bases, que a estos efectos se declara expresamente como de aplicación, con referencia (enunciativa y no limitativa) a las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir los requisitos indicados en el artículo 2 de estas Bases
- b) Leer y aceptar el resto de condiciones establecidas en los documentos “Condiciones Generales de venta” y “Condiciones de uso de la plataforma”
- c) Mantener constantemente la información actualizada que permita una experiencia de usuario satisfactoria.
- d) Gestionar los pedidos, envíos y devoluciones de manera ágil y fiable y recoger y entregar los productos con diligencia generando confianza en el consumidor.
- e) Contar con un seguro de responsabilidad civil en vigor, que cubra las posibles reclamaciones derivadas de la actividad desarrollada, incluyendo la responsabilidad derivada de productos
- f) Llevar correctamente los libros de contabilidad, cuando esté obligado a ello.

- g) Comunicar a Fomento de San Sebastián la modificación de cualquier circunstancia, tanto subjetiva como objetiva, que hubiese sido tenida en cuenta para la valoración en la participación en la plataforma DSS Market Plaza.
- h) Facilitar cuanta información sea requerida por Fomento de San Sebastián en el ejercicio de sus funciones.
- i) Participar en las jornadas (Presentación de proyectos, actividades, seguimiento de resultado, etc.) que Fomento de San Sebastián pudiera convocar en relación con la ayuda percibida.
- j) Colaborar, en su caso, con Fomento de San Sebastián en las actuaciones de control financiero y de comprobación que pudiera llevar a cabo, poniendo a su disposición cuanta información y documentación le sea requerida.
- k) Contar con cuantas licencias y permisos fuesen necesarios para el ejercicio de la actividad objeto de ayuda.
- l) Garantizar el uso de las lenguas oficiales de la CAPV en el contenido de la plataforma (dando prioridad al euskera) y en los soportes de comunicación (web, rrss, emailings, megafonía, etc...), edición de materiales de promoción y difusión, lenguaje en jornadas y eventos organizados, etc...

8. RESCISIÓN DEL ACUERDO DE PARTICIPACIÓN

Serán causa de rescisión del acuerdo, entre otras:

- Renuncia del comercio.
- Fallecimiento de la persona titular del comercio.
- Pérdida de todos o algunos de los requisitos exigidos para obtener y mantener la autorización.
- Incumplimiento de las condiciones fijadas en las presentes bases y en el propio acuerdo: la no actualización de la información, la falta de mantenimiento, reclamaciones de las personas compradoras por la baja calidad de los productos, etc.

En estos casos, Fomento de San Sebastián podrá resolver, no dando derecho a indemnización ni a compensación de ningún tipo.

9. BAJA VOLUNTARIA DE LA PLATAFORMA

Los comercios podrán solicitar darse de baja en cualquier momento desde su apartado privado. Con ello se procederá a eliminar la ficha del comercio.

Sin embargo, Fomento de San Sebastián conservará los datos históricos de ventas realizadas por este comercio participante.

Para formalizar la baja definitiva de la plataforma, el comercio deberá rellenar el formulario que podrá encontrar en su área privada en el apartado *darse de baja*. Una vez rellenado podrá descargarlo en pdf y firmarlo para poder presentar a Fomento el documento de solicitud de baja voluntaria firmado.

10. PROTECCIÓN DE DATOS

Según lo establecido en la vigente normativa de protección de datos, se le informa que los datos facilitados a través del presente registro serán tratados por el AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN, que actúa como responsable del tratamiento, siendo los datos gestionados por FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, en calidad de encargado del tratamiento.

La finalidad del tratamiento será poder tramitar y gestionar su alta y participación como persona vendedora en la plataforma de compra/venta.

La base de licitud para el tratamiento de sus datos personales es el artículo 6.1.b) del Reglamento General de Protección de Datos en tanto y cuando acepta los términos y condiciones de para poder vender a través de la plataforma así como el artículo 6.1.e) del Reglamento General de Protección de Datos, el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento en relación a la promoción del comercio local.

Sus datos personales podrán ser publicados en la plataforma para que la persona compradora pueda formalizar su compra. No están previstas otras comunicaciones de datos personales ni transferencias internacionales a terceros países u organizaciones internacionales, salvo obligación legal.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar del tratamiento de sus datos personales.

Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, así como los de limitación u oposición a su tratamiento, cuando procedan, ante el AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN en dirección en C/Ijentea, 1 – 20003 Donostia-San Sebastián (Guipúzcoa) San Sebastián.

Si en el ejercicio de sus derechos no ha sido debidamente atendido, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Vasca de Protección de Datos. Dirección: C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71 – 3ª planta - 01008 Vitoria-Gasteiz. No obstante, con carácter previo y potestativo, podrá dirigirse al Delegado de Protección de Datos, con el que puede contactar a través del email: dpd@donostia.eus.

11. LEGISLACIÓN APLICABLE

La actividad desarrollada a través de las tiendas online está sometida a la legislación europea y española vigente que resulte de aplicación en materia de comercio electrónico, protección de consumidores y la persona compradora, y protección de datos personales.

12. FUERO Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Cualquier controversia o conflicto que resulte entre las personas compradoras y las personas vendedoras se sustanciará ante los Juzgados y Tribunales competentes de acuerdo con lo que establezca la normativa española en materia procesal.

Asimismo, le informamos de la posibilidad que le asiste en Derecho de acudir a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea accesible a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En San Sebastián, a 10 de abril de 2021

Euken Sesé
Gerente de Fomento de San Sebastián, S.A.

ANEXOS

ANEXO 1: SOLICITUD

ANEXO 2: CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS

ANEXO 3: REQUISITOS PARA LAS IMÁGENES

ANEXO 4: CONDICIONES GENERALES DE VENTA

ANEXO 1: SOLICITUD

DSS MARKET PLAZA

Eranskina: ESKAERA / Anexo: SOLICITUD

Izen-abizenak / Nombre-Apellidos:	NAN / DNI:	Kargua / Cargo en la empresa
Ordezkatzen duen enpresa / En representación de: Enpresaren izena / Razón social de la empresa:	IFZ/IFK - NIF/CIF:	
Kalea eta zenbakia / Calle y nº:		
Udalerría / Municipio:	PK / CP:	Telefonoa / Teléfono:
E-posta (nahitaezko datua) / E-mail: (dato obligatorio)		
Jakinarazpen helbide elektronikoa / Dirección electrónica de Notificación: (goian jarritako enpresarena ez den kasuetan bakarrik /solo si es diferente al de la empresa) E-posta / E-mail:		
Kontaktu-pertsona / Persona de contacto: Izen-abizenak / Nombre-Apellidos:		Telefonoa / Teléfono:
Izen Komertziala / Nombre comercial: 1.- 2.- 3.-		

ADIERAZTEN DU:

1. DSS Market plaza saltokian parte-hartzea arautzeko oinarretan ezarritako baldintzak eta beharrak ezagutzen eta onartzen dituela.
2. Erakundeak bere eskaera orrietan eta erantzukizunpeko adierazpenetan jasotako datuak egiazkoak direla.
3. Aurkeztutako dokumentazio guztia benetakoa dela.
4. Oinarrietan ezarritakoaren aurreiritzirik gabe, eskaeraren amaieran transkribatzen den pribatutasun politika irakurri duela eta onartzen duela eta laguntza-espeditante honen inguruko dokumentazio guztira zabaltzen duela.

ESKATZEN DU:

Eskaera onartzea eta DSS Market Plaza saltokian parte hartzea onartzea.

DSS MARKET PLAZA SALGUNEAN PARTE HARTZEA ARAUTZEKO OINARRIEN arabera, eskaera hau sinatzean

ERANTZUKIZUNPEKO ADIERAZPEN HAU EGITEN DU:

MANIFIESTA:

1. Que conoce y acepta las condiciones y obligaciones establecidas en las bases PARA REGULAR LA PARTICIPACIÓN EN EL ESPACIO DE VENTA DSS MARKET PLAZA.
2. Que los datos consignados por la entidad en sus formularios de solicitud y declaraciones responsables son ciertos.
3. Que toda la documentación presentada es real.
4. Que ha leído y acepta sin reservas la Política de Privacidad que se transcribe al final de la solicitud.

SOLICITA:

Sea aceptada su solicitud y se le conceda la participación en el espacio de venta DSS Market Plaza.

Conforme a las bases para BASES PARA REGULAR LA PARTICIPACIÓN EN EL ESPACIO DE VENTA DSS MARKET PLAZA, al firmar la presente solicitud

REALIZA LA SIGUIENTE DECLARACION RESPONSABLE:

1. Produktuak Internet bidez saltzeko interesa duen merkataria bat dela.

2. Pertsona juridikoak jarraian zerrendatzen diren baldintza guztiak betetzen dituela:

- a. Haren aktiboa ez dela 10 milioi eurotik gorakoa edo haren eragiketen bolumena, Euskal Autonomia Erkidegoarekiko Itun Ekonomikoan zehazten den moduan, ez dela 10 milioi eurotik gorakoa.
- b. Haren plantillan batez beste dauden langileen kopurua ez dela iristen 50era.
- c. Ez duela 1. eta 2. puntuan aurreikusitako baldintzaren bat betetzen ez duten beste enpresa batzuen % 25-100 arteko partaidetzarik, zuzenean edo zeharka.

4. Pertsona juridikoak jarraian zerrendatzen diren baldintza guztiak betetzen dituela:

- a. Haren plantillan batez beste dauden langileen kopurua ez dela iristen 50era.
- b. Haren aktiboa edo eragiketen bolumena, Euskal Autonomia Erkidegoarekiko Itun Ekonomikoan zehazten den moduan, ez dela 10 milioi eurotik gorakoa.

5. Gizarte erantzukizuneko aseguru poliza bat kontratatua eta indarrean duela edo halako bat kontratatzeko konpromisoa hartzen duela, garatutako jardueratik eratorritako balizko erreklamazioak estaltzeko, produktuei lotutako erantzukizuna barne hartuta.

1. Que es un comercio con interés de vender productos a través de internet.

2. Que la persona jurídica cumple todos los requisitos que se enumeran

a continuación:

- a. Que su activo no supera los 10 millones de euros o que su volumen de operaciones, tal y como se define en el Concierto Económico con la Comunidad Autónoma del País Vasco, no supera los 10 millones de euros.
- b. Que el promedio de su plantilla no alcanza las 50 personas empleadas.
- c. Que no se halla participadas directa o indirectamente en un 25 por 100 o más por empresas que no reúnan alguno de los requisitos previstos en los números 1 y 2 anteriores.

4. Que la persona física cumple todos los requisitos que se enumeran

a continuación:

- a. que el promedio de su plantilla no alcanza las 50 personas empleadas
- b. que su activo o su volumen de operaciones, tal y como se define en el Concierto Económico con la Comunidad Autónoma del País Vasco, no supera los 10 millones de euros.

5. Que tiene contratada y en vigor o se compromete a contratar una póliza de seguro de responsabilidad civil, que cubra las posibles reclamaciones derivadas de la actividad desarrollada, incluyendo la responsabilidad derivada de productos.

Legezko ordezkariaren sinadura eta enpresaren zigilua

Firma del representante legal y sello de la empresa

Donostia / San Sebastián, (data/fecha).....

ANEXO 2: CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

Estas son las categorías definidas entre las que la persona solicitante deberá elegir un máximo de dos categorías:

Grandes categorías (máximo 2) y Subcategoría (sin límite dentro de la categoría seleccionada):

- **Moda**
 - Ropa masculina
 - Ropa femenina
 - Ropa infantil
 - Ropa hogar
 - Lencería
 - Zapatería
 - Complementos
- **Hogar y decoración**
 - Muebles
 - Luces e iluminación
 - Ropa
 - Regalos
- **Alimentación**
 - Frutería
 - Kutixik (especialidades)
 - Panadería y pastelería
- **Joyería y Bisutería**
- **Belleza y salud**
- **Deporte y entretenimiento**
- **Regalos**
- **Artesanía**
- **Ocio y cultura**
 - Librerías y papelerías
 - Fotografías
 - Discos
 - Teléfonos y comunicación
 - Artículos virtuales
- **Otros**
 - Electrónica e informática
 - Electrodomésticos
 - Ferretería
 - Floristerías
 - Movilidad

ANEXO 3: REQUISITOS PARA LAS IMÁGENES

	LOGOTIPO COMERCIO	FOTO COMERCIO	FOTO PRODUCTO
Máximo de fotos	1	1	1
Orientación cuadrada	150 x 150px	1100 x 1100px	500 x 500px
Peso máximo recomendado	30 Kb	200 Kb	100 Kb
Formato de archivos permitido	jpeg	jpeg	jpeg

ANEXO 4: CONDICIONES GENERALES DE VENTA

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

(Versión vigente desde el 24/04/2021)

1. GENERAL

Las presentes Condiciones Generales de Venta (en adelante, las “**CONDICIONES GENERALES**”) establecen los términos y condiciones que, con carácter general, regulan la venta de productos que comerciantes locales independientes (en adelante, el/los “**VENDEDORE/S**”) formalizan con sus clientes (en adelante, el/los “**USUARIO/S**”) a través de la plataforma web de compra online “*DSS Market Plaza*” accesible a través del nombre de dominio www.dssmarketplaza.eus (en adelante, la “**PLATAFORMA**”).

La PLATAFORMA, cuya titularidad corresponde a **FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, S.A.** (en adelante, “**FOMENTO**”), comprende una herramienta tecnológica para la realización de ventas online que, a modo de “*Marketplace*”, FOMENTO pone a disposición de los VENDEDORES y que permite a estos disponer de un espacio individual o tienda online alojado en la PLATAFORMA y accesible para los USUARIOS (en adelante, la/s “**TIENDA/S ONLINE**”), a través del cual ofrecer y vender sus respectivos productos.

En consecuencia, al acceder a la PLATAFORMA y realizar una compra en una TIENDA ONLINE, el USUARIO no está contratando directamente con FOMENTO, sino con el VENDEDOR titular de la TIENDA ONLINE. La actuación de FOMENTO se limita, en todo caso, a la labor de intermediación entre el VENDEDOR y el USUARIO, facilitando las correspondientes transacciones a través de la PLATAFORMA.

En este contexto, las CONDICIONES GENERALES han sido redactadas para facilitar a los USUARIOS, de forma permanente, fácil y gratuita, una información clara, comprensible, inequívoca y veraz sobre las condiciones que regulan la venta de productos a través de cada TIENDA ONLINE por parte del VENDEDOR correspondiente.

Las CONDICIONES GENERALES permanecerán a disposición de los USUARIOS, que podrán consultarlas e imprimirlas en la propia PLATAFORMA cuando lo deseen.

Para realizar compras en cada TIENDA ONLINE, es necesario que el USUARIO lea y acepte expresamente, mediante el sistema habilitado al efecto, las CONDICIONES GENERALES, de tal forma que no se podrá finalizar el proceso de compra ni realizar pedidos sin su previa aceptación.

Sin perjuicio de lo antedicho, determinados productos puestos a disposición de los USUARIOS por parte de los VENDEDORES a través de las TIENDAS ONLINE podrán encontrarse sujetos a determinadas condiciones particulares (en adelante, las “**CONDICIONES PARTICULARES**”) que, en su caso, complementarán o modificarán las CONDICIONES GENERALES. Antes de formalizar una compra en las TIENDAS ONLINE, el USUARIO deberá leer atentamente y, en su caso, aceptar las CONDICIONES PARTICULARES disponibles en la TIENDA ONLINE en cuestión. En todo caso, FOMENTO no asume responsabilidad alguna respecto de las CONDICIONES PARTICULARES que

pueda determinar cada VENDEDOR, al igual que no lo es respecto de las CONDICIONES GENERALES.

Asimismo, quedan excluidas del ámbito de aplicación de las CONDICIONES GENERALES las compras que los usuarios realicen en los sitios web o sistemas propios de los VENDEDORES ajenos a la PLATAFORMA que, en su caso, resulten accesibles mediante redirección desde las TIENDAS ONLINE. Dichas compras se registrarán por las condiciones fijadas por el VENDEDOR en cuestión.

2. IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR

Se informa a los USUARIOS de que el responsable de las ofertas de venta realizadas en cada TIENDA ONLINE es el VENDEDOR que aparece debidamente identificado en ésta.

3. ¿CÓMO COMPRAR?

Hay dos formas de realizar una compra en las TIENDAS ONLINE, una es como USUARIO registrado y otra como invitado.

En el primer caso, será necesario cumplimentar el correspondiente formulario con los datos personales del USUARIO. Dicho registro le permitirá al USUARIO (i) acceder al área privada a través del Apartado “*área de usuario*”; (ii) modificar sus datos con posterioridad para mantenerlos actualizados; (iii) gestionar sus compras; y (iv) disfrutar de promociones y ofertas especiales, cuando las haya.

Antes de finalizar su registro, el USUARIO deberá aceptar obligatoriamente las CONDICIONES GENERALES de tal forma que, en caso contrario, el proceso no se habrá completado y, por tanto, no podrá adquirir la condición de USUARIO registrado. Una vez finalizado el registro podrá acceder al área privada (disponible en el Apartado “*área de usuario*”) tantas veces como desee, debiendo introducir el nombre de USUARIO y contraseña personales.

Para los USUARIOS que no quieran registrarse, existe la opción de realizar la compra como invitado que navega por las TIENDAS ONLINE y llena “*el carro de compra*” sin tener que registrarse. Solo tendrá que facilitar sus datos a la hora de formalizar la compra, sin que esos datos sean almacenados para ulteriores compras. En este caso, será igualmente obligatoria la aceptación de las CONDICIONES GENERALES en el momento de la realización de la compra.

En todo caso, el proceso de compra es muy sencillo, ya que el USUARIO únicamente ha de seleccionar el/los producto/s que desee comprar en cada TIENDA ONLINE, número de artículos y añadirlos al carrito de la compra. Al seleccionar cada producto se visualiza la información detallada sobre el mismo:

- Nombre del producto;
- Identidad del VENDEDOR;
- Características del producto;
- Colores/modelos, disponibles (cuando aplique);
- Prestaciones técnicas, si tuviera;

- Medidas/tamaños, si procede;
- Precio, en el que se incluye el I.V.A. pero no así gastos de envío, salvo que así se haga constar en la oferta.

Si el USUARIO dispone de un código de promoción o un vale online para beneficiarse de las condiciones y descuentos que resulten de aplicación indicados en el mismo, deberá incluirlo en este momento.

Para finalizar la compra el USUARIO deberá ir al carrito de la compra, donde se detallarán para su revisión los artículos seleccionados y los gastos de envío que, en su caso sean de aplicación, siendo necesario que se identifique y autentique mediante su identificador de usuario (dirección de correo electrónico) y contraseña, y que acepte nuevamente las CONDICIONES GENERALES.

Una vez revisado el pedido e identificado el USUARIO, deberá realizarse el pago de la compra en la forma establecida en el Apartado 0 siguiente.

Una vez validado el pago, se establece un contrato de compraventa entre el USUARIO y el VENDEDOR en cuestión, con sujeción a las CONDICIONES GENERALES y, en su caso, a las CONDICIONES PARTICULARES. Los únicos idiomas en que se podrán formalizar las compras serán castellano y euskera, si bien, independientemente del idioma, el ámbito geográfico en el que los VENEDORES ofertan sus productos será exclusivamente el que se describe en el Apartado 4 de las CONDICIONES GENERALES. Una vez finalizado el proceso de compra, se confirmará la misma mediante un correo electrónico de “*Confirmación de pedido*” enviado al USUARIO que contendrá, como mínimo, el número de pedido, número de artículos, descripción de cada uno de ellos con sus características, precio, impuestos y gastos de envío, así como plazo de entrega en los términos descritos en el Apartado 6 de las CONDICIONES GENERALES.

La falta de recepción de este mensaje puede deberse a algún problema transitorio de comunicaciones en la red o a algún error de escritura en la dirección de correo electrónico comunicada. En ambos casos, es aconsejable que informe de la situación a través de la dirección de correo electrónico fomentoss@donostia.eus.

Para cualquier otra duda, el USUARIO puede enviarnos un correo electrónico a fomentoss@donostia.eus.

FORMAS DE PAGO ADMITIDAS¹

El pago de las compras realizadas a través de la PLATAFORMA podrá verificarse mediante tarjeta de crédito o débito (VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRESS). Cualquier gasto originado por el medio de pago seleccionado será de cuenta exclusiva del USUARIO.

Todos los pagos realizados mediante tarjeta de crédito o débito se realizan a través de la pasarela de pago segura contratada con una entidad financiera, que encripta los datos de las tarjetas. Con el objetivo de dar la máxima seguridad al sistema de pago, la PLATAFORMA utiliza

¹ Pendiente de definir el esquema de pagos (en principio, pagos centralizados y gestionados por FOMENTO).

sistemas de pago seguro de REDSYS. En este sentido, los datos confidenciales del pago son transmitidos directamente y de forma encriptada (SSL) a la entidad financiera correspondiente.

Al realizar el pago a través de dicha pasarela de pago, el sistema conectará con el banco emisor de la tarjeta, el cual solicitará que autorice la operación mediante un código personal u otros sistemas de autenticación. La operación sólo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma dicha autenticación. En caso contrario, la transacción será rechazada.

De conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable, cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de tarjeta de pago, el USUARIO titular de ella podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del VENDEDOR y del USUARIO titular de la tarjeta se efectuarán a la mayor brevedad.

Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el USUARIO titular de la tarjeta y la exigencia de la devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución, aquél quedará obligado frente al VENDEDOR al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

4. ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LAS OFERTAS

La oferta de productos existente en las TIENDAS ONLINE tendrá como ámbito geográfico exclusivo el territorio peninsular del Reino de España, con expresa exclusión de las Islas Canarias, las Islas Baleares y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

En ningún caso se atenderá a solicitudes de compra provenientes de otras ubicaciones y/o para entregas fuera del referido ámbito geográfico.

5. DISPONIBILIDAD DE ARTÍCULOS

Los artículos que se ofrecen en las TIENDAS ONLINE están sujetos a límites de existencias. En caso de que el VENDEDOR no pueda suministrar el producto adquirido por el USUARIO por no encontrarse disponible o por falta de stock, el USUARIO será informado de esa falta de disponibilidad antes de finalizar la compra, en la propia ficha del producto. Es, por lo tanto, responsabilidad del VENDEDOR mantener actualizado el stock de los productos que mantenga a la venta en la TIENDA ONLINE.

6. ENVÍO DEL PRODUCTO Y PLAZOS²

Los productos que compren los USUARIOS a través de las TIENDAS ONLINE se podrán recoger en tienda o se enviarán a través de una empresa de mensajería, entregándose siempre en la dirección indicada por el USUARIO. Cada pedido, debe ir acompañado de su correspondiente ticket de venta. El VENDEDOR no se hará responsable por los retrasos o faltas de entrega de productos originados por errores del USUARIO a la hora de facilitar la dirección de envío o que

² Pendiente de definir el esquema de actuación en cuanto a los envíos. Redacción meramente orientativa.

ésta fuera incompleta. El plazo de entrega de cada producto será el indicado en el momento de la compra del mismo.

Los productos serán entregados según la política de entrega de cada establecimiento, en un plazo máximo de 8 días hábiles, respetando la preferencia horaria establecida por el USUARIO, de forma que, si estuviera ausente del domicilio el USUARIO en el momento de entrega, deberá contactar con la citada empresa de mensajería para acordar la recogida en el centro de mensajería o el día y hora de la nueva entrega. El VENDEDOR no será responsable de los retrasos que se produzcan debidos a la ausencia del USUARIO en el momento en que se intentará realizar el reparto. Por ello, al objeto de evitar este tipo de problemas, se recomienda a los USUARIOS que faciliten una dirección de entrega y una franja horaria en la que puedan estar disponibles para la recepción del pedido.

Si la entrega se hace en el establecimiento, el VENDEDOR debe preparar el pedido para su recogida en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud del pedido. El USUARIO, por el contrario, dispondrá de 7 días hábiles para recoger el pedido en el establecimiento.

Cuando la entrega se realice a través de envío, el VENDEDOR organizará el envío para que la entrega se lleve a cabo en un plazo máximo de 8 días hábiles desde la recepción de la solicitud del pedido.

A los efectos del cómputo de plazos, se entienden los días hábiles, excluyéndose por tanto sábados, domingos y festivos de ámbito nacional en el Reino de España, así como los días festivos locales en Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa).

El pedido puede ser entregado en cualquier momento entre las 8 de la mañana y las 8 de la tarde de lunes a viernes (excepto días festivos), y se precisa firma del acuse de recibo o albarán a la entrega.

Por motivos de seguridad, los VENDEDORES no enviarán ningún pedido a apartados de correos, ni se aceptará ningún pedido cuando no sea posible identificar al destinatario del pedido y su dirección.

La responsabilidad sobre los artículos se derivará al USUARIO en el momento en que se produzca la entrega del pedido.

Cuando el USUARIO reciba el artículo que ha comprado en una TIENDA ONLINE deberá comprobar que se corresponde con el que adquirió, que se encuentra en perfectas condiciones y que no hubiera sufrido daños en el transporte.

Si el producto recibido no se corresponde con el que solicitó el USUARIO, deberá informar de ello a través de los medios señalados en el Apartado 10.2 de las CONDICIONES GENERALES. El producto recibido por error será retirado y se le enviará el que efectivamente hubiera solicitado, todo ello sin coste alguno para el USUARIO.

7. PRECIOS, IMPUESTOS Y GASTOS

Los precios disponibles en las TIENDAS ONLINE se muestran únicamente en euros. El importe final a abonar por el USUARIO aparecerá reflejado en la ficha de cada producto, e incluirá siempre el Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.) al tipo vigente en cada momento, y los demás impuestos que pudieran corresponder.

Los gastos de envío que, en su caso, sean de aplicación, serán indicados al USUARIO con anterioridad a la formalización de la compra.

Los VENDEDORES se reservan el derecho a modificar en cualquier momento y sin previo aviso, los productos ofertados en las TIENDA ONLINE, así como los precios de venta, gastos de envío y demás condiciones o promociones. En todo caso, serán de aplicación los términos vigentes en el momento de la compra.

8. CÓDIGOS DE DESCUENTO

Los códigos promocionales se podrán utilizar según los términos y condiciones que se publiquen para cada promoción.

Los códigos promocionales solo se podrán utilizar en las TIENDAS ONLINE.

9. GARANTÍA

Los productos ofertados a través de la TIENDA ONLINE están sujetos a las garantías legalmente establecidas. En consecuencia, cada VENDEDOR responderá por las faltas de conformidad en los siguientes términos:

- En los productos nuevos, el VENDEDOR responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años a contar desde la entrega.
- En los productos de segunda mano (incluidos los productos “refurbished” o “recondicionados”) el plazo aplicable será de 1 año a contar desde la entrega.

Quedan excluidos de la antedicha garantía los productos consumibles o perecederos, así como las deficiencias ocasionadas por un uso o manipulación indebida.

En este sentido y, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable en materia de Consumidores y Usuarios, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que se cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

- Se ajusten a la descripción que el VENDEDOR realiza y posean las cualidades del producto que se presenta a través de la TIENDA ONLINE.
- Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el USUARIO cuando lo haya puesto en conocimiento del VENDEDOR en el momento de celebración del contrato, siempre que éste hubiera admitido que el producto es apto para dicho uso.

- Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el USUARIO pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos que el VENDEDOR hubiera hecho.

De acuerdo con todo ello, si algún producto no fuera conforme con lo ofertado y con las CONDICIONES GENERALES, el USUARIO podrá comunicarlo en la forma indicada en el Apartado 10.2 de las CONDICIONES GENERALES.

10. DERECHO DE DESISTIMIENTO, PRODUCTOS DEFECTUOSOS Y CAMBIOS

10.1. Derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad de todo consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. En definitiva, es la posibilidad de devolver el pedido sin necesidad de justificación.

El USUARIO dispondrá de un plazo de 14 días naturales desde la recepción del pedido para ejercer el derecho de desistimiento, es decir, para devolver el producto que ha comprado. A tal efecto, se computará como fecha de inicio de tal plazo la fecha de entrega del producto.

De acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable en materia de Consumidores y Usuarios, no será de aplicación el derecho de desistimiento en los siguientes supuestos:

- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y USUARIO o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- El suministro de bienes 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.
- El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el USUARIO, incluyendo los costes de devolución del artículo, que serán asumidos directamente por el VENDEDOR en cuestión.

Para ejercer el derecho de desistimiento y devolver un artículo el USUARIO deberá rellenar el documento de desistimiento que encontrará en la plataforma en el apartado *condiciones de compra*, concretamente en *devoluciones* antes de que pasen 14 días desde la recepción del producto.

El VENDEDOR asumirá los costes del transporte de la devolución del artículo. El USUARIO, en el formulario de desistimiento, determinará el día y la franja horaria en el que el VENDEDOR debe realizar la recogida. Una vez recibido el producto, el VENDEDOR, en el plazo máximo de 5 días naturales desde la recepción del producto deberá examinarlo y en caso de no presentar ningún defecto causado por el USUARIO, cambiará de estado el pedido y notificará a FOMENTO la aceptación de la devolución y la reintegración al USUARIO del importe abonado.

Asimismo, si el USUARIO decide devolver el producto en tienda, deberá rellenar el documento de desistimiento antes de que pasen 14 días desde la recepción del producto y entregar el producto al VENDEDOR en el plazo máximo de 5 días naturales desde la fecha en que el USUARIO hubiera comunicado su decisión de desistimiento.

Si el USUARIO ha realizado la recogida del producto en el establecimiento, deberá devolverlo presencialmente en la misma dirección.

Si (i) el producto devuelto presentase cualquier daño o deterioro imputable al USUARIO como consecuencia de cualquier manipulación de éste distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento; o si (ii) el producto se devolviese incompleto, corresponderá al USUARIO soportar la disminución del valor del producto que, según el caso, podría llegar a imposibilitar la devolución del importe abonado. En tales casos, dicha situación será comunicada al USUARIO mediante correo electrónico, poniendo a su disposición para su retirada o remisión a portes debidos, a elección del USUARIO, en el plazo máximo de 15 días naturales.

En todo caso, el VENDEDOR no asumirá ningún tipo de responsabilidad por la custodia o depósito del artículo durante el tiempo en que estuviera en sus instalaciones.

10.2. Productos defectuosos

Si el producto no fuera conforme con el contrato o presentase taras o defectos, el USUARIO podrá optar por exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de ambas opciones resultase objetivamente imposibles o desproporcionadas. Tanto la reparación como la sustitución del producto serán gratuitas para el USUARIO, incluidos los gastos de envío, así como, en su caso, los costes relacionados con la mano de obra y materiales necesarios a tal fin.

Si algún producto no fuera conforme con el contrato y/o presentase cualesquiera taras o defectos, el USUARIO podrá comunicarlo a la mayor brevedad rellenando el documento de desistimiento disponible en la plataforma en el apartado *condiciones de compra*, concretamente en *devoluciones*, en el que deberá indicar el/los artículo/s que desea devolver, así como si opta por su reparación o la sustitución.

Como contestación a dicha comunicación, se enviará un correo electrónico al USUARIO para resolver la incidencia.

Una vez recibida la devolución por el VENDEDOR, se examinará detenidamente el artículo devuelto y se comunicará al USUARIO por correo electrónico, en un plazo máximo de 10 días hábiles, si procede o no la reparación o sustitución de éste (según se hubiera solicitado) que, en caso afirmativo, deberá materializarse en el plazo más breve posible.

En los casos en los que la reparación o sustitución no resultasen posibles el USUARIO tendrá derecho, a su elección, a la resolución del contrato o a la rebaja del precio.

11. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los USUARIOS podrán enviar sus sugerencias, quejas y reclamaciones enviando un correo electrónico a fomentoss@donostia.eus.

12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS

La formalización de una compra en una TIENDA ONLINE implicará el tratamiento de sus datos personales por parte del VENDEDOR en cuestión, bajo exclusiva responsabilidad de éste, con el fin de gestionar la compra materializada y el envío de los productos adquiridos, y con sujeción a su propia política de privacidad.

A estos efectos, al formalizar una compra en los términos antedichos, el USUARIO consiente que FOMENTO, actuando en calidad de Encargado del Tratamiento y bajo la Responsabilidad del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, ceda sus datos personales al VENDEDOR en cuestión, entendiéndose limitada dicha cesión a los datos estrictamente necesarios para materializar la transacción y permitir la entrega de los productos adquiridos, y como parte de la labor de intermediación desarrollada por FOMENTO a través de la PLATAFORMA.

13. RESPONSABILIDAD

Cualquier responsabilidad sobre los productos y la información disponible en las TIENDAS ONLINE, el precio, las condiciones de venta, la gestión del proceso de venta, la entrega, la emisión de facturas u otros requisitos fiscales, así como las garantías o reembolsos, corresponderán en todo caso al VENDEDOR.

Atendida su labor de mera intermediación, FOMENTO se limita a facilitar un espacio dónde los VENEDORES y los USUARIOS pueden negociar y efectuar sus transacciones. FOMENTO no forma parte del contrato que ambas partes formalicen, no asume responsabilidad alguna en relación con el mismo, ni actúa como representante del VENDEDOR.

14. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

Pueden producirse modificaciones legislativas que obliguen a modificar las CONDICIONES GENERALES. En cualquier caso, las eventuales modificaciones no tendrán efectos retroactivos sobre los productos previamente contratados.

Se recomienda al USUARIO leer las CONDICIONES GENERALES vigentes cada vez que acceda a la PLATAFORMA y, en todo caso, siempre que desee hacer una compra en una TIENDA ONLINE, para que decida libremente si desea continuar utilizándolo e incluso realizar compras.

En todo caso, resultarán de aplicación las CONDICIONES GENERALES que estuvieran vigentes en el momento que realizar cada compra.

15. LEGISLACIÓN APLICABLE

La actividad desarrollada a través de las TIENDAS ONLINE está sometida a la legislación europea y española vigente que resulte de aplicación en materia de comercio electrónico, protección de consumidores y usuarios, y protección de datos personales.

16. FUERO Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Cualquier controversia o conflicto que resulte entre los USUARIOS y los VENDEDORES se sustanciará ante los Juzgados y Tribunales competentes de acuerdo con lo que establezca la normativa española en materia procesal.

Asimismo, le informamos de la posibilidad que le asiste en Derecho de acudir a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea accesible a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.