

CONDICIONES DE USO Y COMPRA DE WWW.IMAGINARIUM.ES

1. Introducción

Este documento establece las Condiciones Generales de Uso y Compra del sitio web de Imaginarium (en adelante, indistintamente denominadas las “Condiciones Generales” o las “Condiciones”), propiedad de Imaginarium, S.A (en adelante Imaginarium).

Como usuario debes saber que la mera navegación por <https://www.imaginarium.es> (en adelante, el “Sitio Web”) implica la aceptación de las Condiciones Generales.

Estas Condiciones Generales, así como la Política de Privacidad y cookies <https://www.imaginarium.es/privacy-policy-cookie-restriction-mode> rigen el acceso, la utilización del Sitio Web y la contratación de los productos o servicios que Imaginarium te ofrece. Por lo que te rogamos que las leas atentamente antes de utilizar este Sitio Web.

El acceso y/o uso del Sitio Web por parte de los usuarios está condicionado a la previa lectura y aceptación íntegra, expresa y sin reservas de las Condiciones vigentes en el momento del acceso. Si como usuario no estuvieras de acuerdo con éstas, deberás abstenerte de utilizar el Sitio Web y de operar en el mismo (si tienes alguna pregunta relacionada con las Condiciones puedes ponerte en contacto con nosotros a través de nuestro email: customercare@imaginarium.es

Imaginarium, como propietario del Sitio Web, se reserva la facultad de modificar en cualquier momento tanto las Condiciones como las Políticas.

2. Nuestros Datos

El Sitio Web ha sido concebido por Imaginarium como un portal para comercializar juegos y juguetes así como otros productos y servicios relacionados con la infancia y las familias a través de internet y facilitar de ese modo el acceso a sus usuarios a toda la información sobre las características de los productos y servicios que Imaginarium ofrece, sobre el propio Imaginarium y sobre otras informaciones adicionales que Imaginarium considere pertinentes y las incluya directamente o a través de los correspondientes enlaces.

La venta de productos en el Sitio Web se realiza por IMAGINARIUM, S.A, CIF A-50.524.727, con domicilio social en Avenida Alcalde Gomez Laguna, 25 10º planta, 50009 Zaragoza, inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, Hoja Z-7250.

IMAGINARIUM, S.A se halla inscrita en el Registro de Empresas de Ventas a Distancia del Ministerio de Economía, con el número -NEVA-2007/0740/02/50/9/V.

3. Uso del Sitio Web

La mera navegación no implica que tengas que registrarte obligatoriamente en nuestra web, sin perjuicio de que para la compra de nuestros productos o la utilización de determinados servicios debas darnos algunos datos tuyos.

Las Condiciones del Sitio Web se rigen estrictamente por la legislación vigente en cada momento y por el principio de buena fe, comprometiéndote por tu parte, como usuario, a realizar un buen uso de la misma, por lo que quedan prohibidos todos los actos que vulneren la legalidad, los derechos o intereses de terceros, el derecho a la intimidad y al honor, la protección de datos, la propiedad intelectual y en definitiva cualquier acción que pueda constituir una conducta ilícita.

El incumplimiento de las presentes Condiciones, así como el desarrollo de cualquier actividad ilícita o contraria a las Condiciones de Imaginarium, implicará la pérdida de la condición de usuario. En tal caso, Imaginarium podrá interrumpirte en cualquier momento el acceso al Sitio Web o a los servicios de Imaginarium y si procede poner en conocimiento de las autoridades competentes estas circunstancias.

Al hacer uso del Sitio Web, te comprometes a;

- no realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente pudiéramos considerar que has hecho un pedido de esta índole lo anularemos y tendremos que informar a las autoridades.
- que los datos que voluntariamente nos facilites sean veraces y exactos.
- que podremos hacer uso de dichos datos (según el caso) para ponernos en contacto contigo si es necesario según lo previsto en nuestra política de privacidad y cookies (<https://www.imaginarium.es/privacy-policy-cookie-restriction-mode>)
- que al realizar un pedido o registrarte en el Sitio Web, declaras ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para contratar.
- haber leído, entendido y aceptado las Condiciones y Políticas vigentes de Imaginarium.

Ten en cuenta que el acceso que efectúas como usuario de nuestro Sitio Web lo realizas bajo tu propia y exclusiva responsabilidad, por lo que en caso de un uso indebido por tu parte, deberás responder por los daños y perjuicios que puedas causar a terceros o a Imaginarium, ante Juzgados u otros organismos, teniendo que asumir todos los gastos, costes e indemnizaciones que, en su caso, puedan corresponder.

Claves de Acceso

Si formas parte de nuestro Club Imaginarium o eres usuario registrado de nuestro Sitio Web, te comprometes a mantener tu contraseña en secreto y a protegerla de usos no autorizados por terceros, debes tener en cuenta que solo tú serás el responsable de la seguridad y confidencialidad de las claves con las que accedes a tu área privada, por lo que no deberás compartirlas. Te recomendamos que las guardes en lugar seguro con el fin de impedir el acceso a terceros no autorizados.

En el caso de que tu clave sea revelada a terceros, solo tú serás responsable del uso que hagan del servicio estos terceros y deberás comunicar inmediatamente a Imaginarium cualquier uso no consentido de tu cuenta o cualquier violación de la seguridad relacionada con el Sitio Web, del que tengas conocimiento.

Imaginarium no se hace responsable por la revelación de tus datos personales a terceros que no sea debida a causas directamente imputables a Imaginarium, ni por el uso que de tales datos hagan terceros ajenos a Imaginarium.

Asimismo, como usuario debes responsabilizarte de la actualización periódica y de la veracidad de tus datos, fundamentalmente del correo electrónico que nos hayas facilitado en el formulario de registro de usuario como vía principal de contacto con Imaginarium.

4. Responsabilidad de Imaginarium

Imaginarium no será responsable de los errores, retrasos en el acceso, retrasos en el sistema o cualquier anomalía que pueda surgir en relación con problemas de carácter general en Internet, causas de caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra contingencia totalmente imprevisible y por tanto ajena a la buena fe de Imaginarium.

Imaginarium se compromete a tratar de solucionar estas incidencias poniendo todos los medios a su alcance en el menor tiempo posible, tampoco será responsable de los fallos que por estas causas se puedan producir (i.e compras no finalizadas, promociones no aplicadas etc.) de manera que no garantiza que el Sitio Web esté en todo momento operativo cuando se deba a cuestiones no imputables a Imaginarium y que esta no pueda resolver con los medios que están a su alcance.

Imaginarium tampoco será responsable en ningún caso por los errores o daños producidos por el uso ineficiente y de mala fe del Sitio Web por parte del usuario, ni de las consecuencias cuando la causa sea imputable al no funcionamiento del correo electrónico facilitado o a la falsedad de los datos proporcionados por el usuario en su registro en el Sitio Web.

Imaginarium asume las responsabilidades que puedan derivarse de la prestación de los servicios que ofrece en los límites contenidos en las Condiciones respecto de los servicios y productos que pone a disposición del usuario.

En todo caso, Imaginarium declina cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios que puedan deberse a la información y/o servicios prestados o suministrados por terceros diferentes de Imaginarium. Toda responsabilidad será del tercero ya sea proveedor o colaborador.

5. Disponibilidad del Servicio

Los productos que ofrecemos a través del Sitio Web están únicamente disponibles para su envío a territorio español.

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si por un error informático, se produjeran inexactitudes en cuanto al cálculo de nuestro stock, debes saber que te reembolsaremos cualquier cantidad que pudieras haber abonado.

6. Realizar un Pedido

En el caso de que decidas realizar la compra de alguno de nuestros productos, debes saber que podrás realizar tu pedido a través de tres modalidades diferentes; como miembro de nuestro Club Imaginarium; como Usuario Registrado o; simplemente como Usuario no Registrado.

Según la modalidad en la que compres, te indicaremos como hacerlo siguiendo los pasos en el propio procedimiento de compra online, donde tendrás que aceptar expresamente (en cualquiera de las tres modalidades) nuestras Condiciones y Políticas para poder finalizar la compra

Una vez que hayas seleccionado todos los artículos que deseas comprar, estos se habrán añadido a tu carrito de la compra y el último paso será tramitar el pedido y efectuar el pago. Debes saber que una vez realizado el pago ya no podrás modificar tu pedido a través de la web.

Cuando hayas finalizado tu pedido, recibirás una confirmación de compra en el correo electrónico que nos hayas facilitado, donde te confirmaremos que lo hemos recibido así como todos los detalles de los productos que has adquirido.

Si tienes cualquier duda sobre alguna de las características de los productos o servicios que ofrecemos, si necesitas hacer alguna modificación de tu pedido (una vez que ha salido de nuestros almacenes ya no es posible) o si deseas comunicarnos algún tipo de incidencia puedes contactar con nosotros a través [de Atención al Cliente](#) escribiéndonos un email a customercare@imaginarium.es

7. Precio y Validez de la Oferta

Los precios de nuestros productos en el Sitio Web están en Euros y son precios finales (es decir, llevan el IVA incluido) para que no te lleves sorpresas al finalizar tu pedido, pero ten en cuenta que a ese importe deberás añadir los gastos de envío (cuando resulten aplicables), que se especifiquen para cada destino y opción de transporte.

Los precios y condiciones expuestos son los válidos en cada momento, y tienen vigencia únicamente durante la sesión abierta

Cuando vayas a confirmar tu pedido (antes de que aceptes la compra), verás claramente especificados los precios de cada uno de los artículos que hayas seleccionado para comprar, el importe de los gastos de envío que son aplicables a tu compra y las promociones o descuentos que, en su caso, sean de aplicación.

Una vez hayas realizado tu pedido, te enviaremos la factura correspondiente a la dirección de correo electrónico que nos hayas facilitado.

8. Formas de Pago

En Imaginarium queremos hacerte tus compras más fáciles por lo que te ofrecemos varias formas de pago: tarjeta de crédito* y Paypal .

En el caso de que decidas pagar con tarjeta de crédito, debes tener en cuenta que en el momento en que "Autorices el Pago" estas confirmando que la tarjeta de crédito es tuya. Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de tu tarjeta de crédito, las tarjetas de crédito están sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la plataforma de pago on line y la propia entidad emisora de las mismas, por lo que si no se autoriza el pago por alguna de ellas, no podremos hacernos responsables por ningún retraso o falta de entrega ni formalizar ningún pedido contigo.

Elijas el método que elijas, te aseguramos que todas nuestras formas de pago te garantizan la máxima seguridad en tus operaciones.

*Los datos de tu tarjeta de crédito/débito no serán en ningún caso tratados o almacenados por Imaginarium.

9. Entrega de los Pedidos

En Imaginarium contamos con diversas modalidades de envío y garantizamos la entrega de nuestros pedidos en los plazos señalados <https://www.imaginarium.es/gastos-envio-5055.htm> , pero debes tener en cuenta que:

- En el caso de que elijas la modalidad de entrega en domicilio, Imaginarium no asumirá ninguna responsabilidad cuando la entrega no pueda efectuarse como consecuencia de que nos hayas facilitado datos inexactos o incompletos o cuando no podamos realizar la entrega porque estás ausente de tu domicilio.

Haremos nuestros mejores esfuerzos para hacerte entrega de tu pedido en la franja horaria que nos indiques, comunicaremos tus indicaciones al transportista, pero debes tener en cuenta que no podemos responsabilizarnos ni garantizarte la entrega en horas específicas y concretas.

Si la dirección de envío o código postal es errónea o se modifica por parte del comprador o destinatario, los gastos de reexpedición del pedido correrán a cargo del cliente. Consultar tarifas a través de Atención al Cliente escribiéndonos un email customercare@imaginarium.es

- A efectos de nuestras Condiciones, se entiende que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en el que tu o un tercero que se encuentre en el domicilio indicado adquiere la posesión de los productos, lo que se acredita mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega que nos hayas facilitado.
- En el caso de que el paquete llegue dañado, dispones de 7 días naturales para denunciar un siniestro, adjuntar fotos, de la siguiente manera: Fotografía donde aparezca la pegatina del envío pegada a la caja visible, Fotografía donde se vea de forma correcta el embalaje y protección del material. Fotografía donde se vea de forma correcta el material averiado.
- En el caso de entregas en hospitales, organismos públicos o cualesquiera otros inmuebles en los que existan restricciones o limitaciones de acceso al público, debes tener en cuenta que Imaginarium no puede garantizar que la entrega se realice directamente al destinatario del envío. Quedaremos exonerados de responsabilidad cuando el pedido se haya puesto a disposición del destinatario en la recepción o lugar que haga las veces de control de acceso.
- Los sábados, domingos y festivos no existe servicio de recogida ni entrega de pedidos, por lo que deberás tenerlo en cuenta en tu cálculo si deseas que el pedido se entregue en una fecha concreta.
- Puede ocurrir que existan circunstancias imprevistas o extraordinarias que escapen a nuestro control y que hagan que nos retrasemos en el plazo originalmente señalado

(Black Friday, campaña de navidad, huelgas de transporte, acontecimientos extraordinarios...), si es el caso, te informaremos de esta circunstancia.

- En caso de que transcurran 14 días desde que tu pedido esté disponible para ser entregado en la dirección que nos hayas indicado, en un punto de entrega o en una de nuestras tiendas, y por causas no imputables a nosotros ni a la agencia transportista, no lo hayas recibido o recogido, entenderemos que deseas desistir de la compra. En ese caso, te reembolsaremos el importe de los productos, más los gastos de envío que hayas abonado en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato.

Ten en cuenta que el transporte derivado de la resolución tiene un coste adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirte el importe correspondiente, que será deducido de la cantidad a devolver.

- Si eliges la modalidad de entrega en tienda, te avisaremos una vez que tu pedido esté disponible para ser recogido. Podrás recoger el pedido personalmente (para lo cual deberás presentar el número de pedido y tu DNI).

10. Devoluciones de productos Web

A) Derecho legal a desistir de tu compra

Puedes desistir de tu compra, conforme a la legislación vigente, sin justificación alguna, en el plazo de 14 días naturales desde la entrega de los productos (salvo los productos mencionados en el apartado de *excepciones, respecto de los que se excluye el derecho de desistimiento). Deberás tener el ticket o la factura de compra.

El reembolso que te hagamos incluirá los costes de envío que hayas abonado, **pero no se reembolsaran los gastos de devolución del paquete, que correrán a tu cuenta.**

En el caso de que hayas usado, manipulado, roto el embalaje o cualquier otra situación que implique que el producto no está en su estado original, podrás desistir pero **el importe de devolución podrá ser inferior al 100%** de lo abonado.

En este caso, **el plazo para el reembolso será de un máximo de 14 días naturales** desde el desistimiento.

B) Devoluciones

Además del derecho de desistimiento que la ley te reconoce y que te hemos explicado arriba, Imaginarium amplía el plazo legalmente establecido de 14 días a **30 días naturales** desde su entrega (salvo para los productos mencionados en el apartado de *excepciones, respecto de los que se excluye el derecho de desistimiento).

Para realizar cambios y devoluciones **debes de saber que:**

- Los productos devueltos deben de estar en las mismas condiciones que cuando los recibiste, con el embalaje en perfecto estado, con todas sus piezas y acompañado del ticket o factura de compra.

- En cuanto recibamos tu paquete verificaremos el estado de estos artículos y procederemos con el cambio o reembolso de lo devuelto.
- En caso de que decidas devolver un producto transcurridos los 14 días iniciales (en los que estarás dentro de plazo de desistimiento), debes de saber que **únicamente** se te reembolsará el **precio pagado por los productos adquiridos y no los gastos de envío que hayas abonado**.
- Te haremos un reembolso en el plazo **máximo de 14 días naturales** desde que lo recibimos en almacenes o tiendas.

C) Excepciones

No aceptaremos el **desistimiento** de productos personalizados, productos que requieran montaje, productos desprecintados (i.e., lociones, cremas, colonias etc.) y productos que por motivos de higiene o que por razón de su naturaleza no puedan ser devueltos (ropa de baño, textil), productos que consistan en descargas de contenido digital, grabaciones sonoras, videos, discos o similares; y otras excepciones legalmente previstas.

No aceptaremos las **devoluciones** de los productos mencionados anteriormente, más aquellos que hayan sido usados, no estén en perfecto estado, hayan roto el embalaje original y que por alguna razón no se encuentren en su condición de fábrica.

Los productos de outlet o de gran volumen sólo podrán devolverse a través del Servicio de Atención al cliente, deberás escribir a customercare@imaginarium.es

D) En ambos casos

La devolución de un pedido (total o parcial) implicará la pérdida de las condiciones beneficiosas que se hubieran aplicado al mismo, como pueden ser promociones o descuentos especiales.

Tanto si devuelves el producto en 14 días como si lo devuelves en 30, debes saber que tendrás que hacerte cargo de los **costes directos de devolución** del producto que se generen.

Te ofrecemos la posibilidad de devolver el producto directamente en uno de nuestros establecimientos en España o de recogerlo en tu domicilio (consultar condiciones, coste de recogida Imaginarium).

Una vez recibamos de vuelta el producto, y comprobemos que cumple con todo lo anterior, te haremos un reembolso en el plazo máximo de 14 días naturales desde que lo recibamos en nuestros almacenes o en alguna de nuestras tiendas. Te haremos el reembolso del mismo modo en que realizaste el pago, para ello deberás realizar tu gestión a través de nuestro Servicio de Atención al cliente customercare@imaginarium.es. También podrás devolver el pedido en cualquiera de nuestras tiendas en España, pero en ese caso el importe te será reembolsado mediante un vale de compra sin fecha de caducidad.

Te recordamos que los productos deberás devolverlos acompañados de su ticket o factura de compra y que estos deberán encontrarse en las condiciones estipuladas anteriormente. Entiende que deberás ser cuidadoso con los productos mientras estos estén en tu posesión ya que **podremos no admitir la devolución (o no asumir la disminución de valor en el caso de desistimiento)**, de un producto que haya sido usado o manipulado de manera distinta a la estrictamente necesaria para establecer la naturaleza, características o funcionamiento del mismo.

Para ejercer tu derecho de desistimiento, puedes utilizar el nuestro [formulario](#) y hacérselo llegar por email o por correo postal, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

11. Nuestra Garantía

En Imaginarium apostamos por la calidad antes incluso de que nuestros juguetes salgan de la fábrica. Estamos comprometidos con la seguridad y la calidad de los productos que ofrecemos en el mercado, para ello todos nuestros productos pasan por estrictos controles de seguridad para garantizar que los materiales, los procesos de fabricación y la selección de nuestros productos cumplen con la normativa vigente.

Tenemos como meta la satisfacción de nuestros clientes, pequeños y grandes!, y uno de nuestros objetivos es que los juguetes que adquieras lleguen a tus manos en perfectas condiciones sin embargo, puede ocurrir que en algún momento puedas tener algún problema con uno de nuestros productos, en ese caso debes saber que, estos, se encuentran cubiertos por una garantía legal de 2 años que cubre las faltas de conformidad que puedan presentarse por defectos de origen, es decir, defectos que se encontrasen ya presentes en el producto en el momento de su adquisición de acuerdo con lo establecido en el art. 123.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

En ese caso, y aunque esperamos que nunca tengas que hacerlo, podrás ejercitar tu derecho a la garantía contactando con nuestro Servicio de Atención al cliente (customercare@imaginarium.es), para ello dispondrás de un plazo de dos meses desde que tengas conocimiento del defecto sobre el que vayas a solicitar la garantía, de lo contrario no podremos hacernos cargo de los daños o perjuicios que se hayan ocasionado al producto como consecuencia de un retraso en la comunicación.

Tan pronto nos comuniqués el problema, te indicaremos los pasos a seguir (i.e. revisión por nuestro departamento de calidad o nuestro servicio técnico según el producto del que se trate).

Una vez hayamos detectado la causa del defecto, te informaremos de si procede aplicar la garantía y, en ese caso procederemos a reparar, sustituir, rebajar el precio o devolverte el dinero (según corresponda), gestiones estas que serán totalmente gratuitas para ti.

Debes saber que en Imaginarium trabajamos con un servicio técnico excepcional y con gran experiencia y tradición en la reparación de juguetes:

El Hospital del Juguete
c/ Granada, 36
28007- Madrid
rimarhospitaldeljuguete@hotmail.com

12. Derechos de Propiedad Intelectual y otros Derechos

Imaginarium es una marca registrada. Queda prohibida la utilización ajena por cualquier medio de la marca Imaginarium, que incluye tanto el nombre como el logotipo, salvo consentimiento expreso de Imaginarium, S.A.

Como usuario reconoces y aceptas que los elementos y derechos de propiedad intelectual, industrial u otros elementos del sitio Web (incluyendo sin limitación cualquier copyright, patentes, marcas, diseños, fotografías, imágenes y códigos fuente) susceptibles de protección por la legislación de propiedad intelectual o industrial, que sean accesibles en el Sitio Web son propiedad de Imaginarium y sus derechos corresponden exclusivamente a Imaginarium o a sus legítimos titulares y quedan expresamente reservados todos los derechos sobre los mismos

En consecuencia, no podrás, directa o indirectamente, copiar, modificar, alterar, publicar, comunicar, distribuir, vender o transmitir los materiales de este sitio web o su código fuente, o de las descargas efectuadas, en todo o en parte, sin la autorización escrita de Imaginarium, S.A. El acceso al Sitio Web no supone por parte de Imaginarium una renuncia, transmisión, ni cesión total o parcial de los derechos derivados de la propiedad intelectual e industrial, ni atribuye derechos de utilización, alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública sobre estos contenidos, sin la previa y expresa autorización por escrito de los respectivos titulares de dichos derechos, sin perjuicio del derecho de visualización y obtención de copia privada de seguridad de tales contenidos, siempre que dicho derecho se ejercite según los principios de buena fe y siempre que se mantenga inalterada la propiedad intelectual e industrial del titular de tales derechos, se utilice sin fines comerciales y exclusivamente para información personal del usuario.

13. Jurisdicción y Ley Aplicable

Las presentes Condiciones se regirán e interpretarán conforme a la legislación española. De acuerdo con el Reglamento N° 524/2013 de la UE, te informamos de que tienes derecho a solicitar con nosotros una resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo accesible a través de la dirección de Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>