

Condiciones Generales

Las presentes Condiciones Generales regulan el acceso, la navegación y la compra de productos a través del sitio web www.lentillas.es, titularidad de **Lentillas Iberia S.L.**, y son aplicables a todas las compras realizadas por consumidores en España.

Estas Condiciones Generales se interpretarán de conformidad con la legislación española y con la normativa de la Unión Europea aplicable en materia de comercio electrónico, contratación a distancia y protección de consumidores y usuarios, incluyendo, entre otras, el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como la **Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE)**.

La utilización de este sitio web y la realización de pedidos implican la aceptación íntegra de las presentes Condiciones Generales por parte del usuario.

Índice

Artículo 1 - Definiciones

Artículo 2 - Identidad del empresario

Artículo 3 - Aplicabilidad

Artículo 4 - La promoción

Artículo 5 - El contrato

Artículo 6 - Derecho de desistimiento

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el periodo de desistimiento

Artículo 8 - Ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y costes asociados

Artículo 9 - Obligaciones del empresario en caso de desistimiento

Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento

Artículo 11 - El precio

Artículo 12 - Cumplimiento y garantía

Artículo 13 - Entrega y ejecución

Artículo 14 - Contratos de duración continuada: duración, rescisión y prórroga

Artículo 15 - Pago

Artículo 16 - Reclamaciones

Artículo 17 - Legislación aplicable y jurisdicción

Artículo 18 - Garantía comercial

Artículo 19 - Disposiciones complementarias o excepcionales

Artículo 20 - Modificación de las Condiciones Generales

Artículo 1 – Definiciones

En las presentes Condiciones Generales se entenderá por:

1. **Contrato complementario:** contrato por el que el consumidor adquiere productos, contenidos digitales y/o servicios relacionados con un contrato a distancia y dichos productos, contenidos digitales o servicios son suministrados por Lentillas Iberia S.L. o por un tercero en virtud de un acuerdo entre dicho tercero y Lentillas Iberia S.L.
2. **Periodo de desistimiento:** plazo durante el cual el consumidor puede ejercer su derecho de desistimiento.
3. **Consumidor:** toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
4. **Día:** día natural.
5. **Contenido digital:** datos producidos y suministrados en formato digital.
6. **Contrato de duración continuada:** contrato mediante el cual se realiza el suministro periódico de productos, servicios o contenidos digitales durante un periodo determinado.
7. **Soporte duradero:** todo instrumento que permita al consumidor o a Lentillas Iberia S.L. almacenar información dirigida personalmente a él, de forma que pueda consultarse posteriormente durante un periodo adecuado y reproducirse sin modificaciones.
8. **Derecho de desistimiento:** facultad del consumidor para dejar sin efecto un contrato celebrado a distancia dentro del periodo legalmente establecido.
9. **Lentillas Iberia S.L. / Lentillas.es:** la entidad titular del sitio web www.lentillas.es que ofrece productos y servicios a consumidores mediante contratación a distancia.
10. **Contrato a distancia:** contrato celebrado entre Lentillas Iberia S.L. y el consumidor en el marco de un sistema organizado de venta a distancia, utilizando exclusivamente una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato.
11. **Técnica de comunicación a distancia:** cualquier medio que permita la celebración de un contrato sin la presencia física simultánea del consumidor y de Lentillas Iberia S.L.

Artículo 2 – Identidad del empresario

Lentillas.es

Lentillas Iberia S.L.

Calle San Juan de la Peña 2, bajo izquierda

46019 Valencia

España

NIF: B88852579

Correo electrónico: **servicio@lentillas.es**

Teléfono: **960 258 963**

Horario de atención al cliente: de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 horas (excepto festivos).

Lentillas Iberia S.L. es la entidad titular del sitio web www.lentillas.es y responsable de la comercialización de los productos y servicios ofrecidos a través del mismo.

Artículo 3 – Aplicabilidad

1. Las presentes Condiciones Generales se aplican a todas las ofertas, promociones, ventas y contratos celebrados a distancia entre **Lentillas Iberia S.L.** y cualquier consumidor que adquiera productos a través del sitio web www.lentillas.es.

2. Antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato celebrado a distancia, el texto íntegro de las presentes Condiciones Generales estará disponible para su consulta en el sitio web de **Lentillas.es**, permitiendo su almacenamiento, reproducción o impresión en un soporte duradero.
3. La realización de un pedido a través de www.lentillas.es implica la aceptación expresa de estas Condiciones Generales por parte del consumidor.
4. En caso de que alguna disposición de las presentes Condiciones Generales sea declarada nula o inaplicable, dicha nulidad no afectará a la validez del resto de las disposiciones, que permanecerán plenamente vigentes.
5. Cualquier condición particular que pudiera aplicarse a determinados productos, promociones o servicios ofrecidos por **Lentillas.es** prevalecerá sobre estas Condiciones Generales únicamente en aquello que resulte expresamente establecido y siempre que no suponga una reducción de los derechos reconocidos al consumidor por la legislación aplicable.

Artículo 4 – La promoción

1. Todas las promociones, ofertas y campañas publicitarias realizadas por **Lentillas.es** serán válidas durante el período expresamente indicado en cada promoción o hasta agotar existencias, salvo que se indique otra cosa.
2. Las promociones contendrán una descripción clara y suficiente de los productos o servicios ofrecidos, de sus características principales y, cuando proceda, de las condiciones específicas de la promoción, descuentos aplicables, limitaciones de unidades o cualquier otra restricción relevante.
3. Las imágenes, fotografías, descripciones, especificaciones técnicas y demás información mostrada en el sitio web www.lentillas.es tienen carácter informativo y se corresponden, en la medida de lo posible, con los productos ofrecidos. No obstante, podrán existir pequeñas diferencias derivadas de cambios introducidos por los fabricantes o de la representación visual de los productos.
4. Los errores tipográficos, informáticos, técnicos o manifiestos en los precios, descripciones o condiciones de una promoción no obligarán a **Lentillas Iberia S.L.**, que podrá corregirlos en cualquier momento antes de la aceptación definitiva del pedido por parte de la empresa.
5. Las promociones y descuentos no serán acumulables entre sí, salvo que se indique expresamente lo contrario en las condiciones particulares de la promoción correspondiente.
6. **Lentillas Iberia S.L.** se reserva el derecho de modificar o cancelar una promoción cuando existan causas justificadas, errores evidentes, incidencias técnicas o circunstancias ajenas a su voluntad, respetando en todo caso los derechos legalmente reconocidos a los consumidores respecto de los pedidos ya aceptados.

Artículo 5 – El contrato

1. El contrato de compraventa se perfeccionará cuando el consumidor complete el proceso de compra, acepte expresamente las presentes Condiciones Generales y **Lentillas Iberia S.L.** confirme la recepción del pedido por medios electrónicos.
2. La recepción del pedido por parte de **Lentillas.es** no implica automáticamente la aceptación definitiva del mismo. El contrato se entenderá aceptado cuando **Lentillas Iberia S.L.** envíe al consumidor una confirmación de pedido o proceda al envío de los productos solicitados.
3. Una vez realizado el pedido, el consumidor recibirá un correo electrónico de confirmación con el detalle de los productos adquiridos, el precio total, los impuestos aplicables, los gastos de envío, el método de pago seleccionado y la dirección de entrega facilitada.
4. **Lentillas Iberia S.L.** adoptará las medidas técnicas y organizativas razonables para garantizar la seguridad de las transacciones realizadas a través del sitio web www.lentillas.es. En caso de pago electrónico, se utilizarán sistemas de pago seguros proporcionados por entidades o plataformas autorizadas.
5. **Lentillas Iberia S.L.** podrá comprobar la disponibilidad de los productos, la veracidad de los datos facilitados y la capacidad del consumidor para cumplir con sus obligaciones de pago.

Cuando existan razones justificadas, como errores manifiestos, falta de disponibilidad, incidencias técnicas, sospecha de fraude o imposibilidad de verificar la operación, **Lentillas Iberia S.L.** podrá rechazar o cancelar un pedido, informando al consumidor y reembolsando, en su caso, las cantidades abonadas.

6. Antes de la entrega de los productos, el consumidor tendrá acceso a las presentes Condiciones Generales, así como a la información legalmente exigida relativa al derecho de desistimiento, las garantías, el servicio de atención al cliente, los métodos de pago, los plazos de entrega y los datos identificativos de **Lentillas Iberia S.L.**
7. Todos los contratos celebrados entre **Lentillas Iberia S.L.** y el consumidor quedarán archivados electrónicamente. El consumidor podrá solicitar una copia de la confirmación de su pedido o de la documentación contractual poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de **Lentillas.es**.

Artículo 6 – Derecho de desistimiento

Respecto de los productos

1. El consumidor tiene derecho a desistir del contrato celebrado a distancia, sin necesidad de justificar su decisión, dentro del plazo de **30 días naturales** desde la recepción del pedido por parte del consumidor o de un tercero autorizado por este.
2. Para ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor deberá comunicar su decisión de forma inequívoca a **Lentillas Iberia S.L.**, preferentemente por correo electrónico a **servicio@lentillas.es**, indicando el número de pedido y los productos que desea devolver.
3. El consumidor deberá devolver los productos en un plazo máximo de **14 días naturales** desde la comunicación del desistimiento, siguiendo las instrucciones facilitadas por el servicio de atención al cliente de **Lentillas.es**.
4. Los productos deberán devolverse **sin abrir, sin usar, en su embalaje original, sin daños y con los precintos intactos**, de forma que puedan volver a comercializarse.
5. **Por motivos de higiene y protección de la salud, no se aceptarán devoluciones de lentes de contacto, soluciones para lentes de contacto, colirios u otros productos relacionados que hayan sido abiertos, desprecintados o utilizados**, salvo que presenten un defecto de fabricación o exista un error imputable a **Lentillas Iberia S.L.**
6. Los gastos directos de devolución correrán a cargo del consumidor, salvo que la devolución se deba a un error de **Lentillas.es**, a un producto defectuoso o a un daño producido durante el transporte.

Garantía de devolución ampliada

7. Además del derecho de desistimiento anterior, **Lentillas.es ofrece una garantía comercial de devolución de hasta 365 días** desde la fecha de compra para productos sin abrir, sin usar, en su embalaje original, sin daños y con fecha de caducidad vigente. Esta garantía constituye un servicio comercial adicional y no limita ni sustituye los derechos legales del consumidor.
8. El ejercicio de la garantía de devolución de 365 días estará sujeto a las condiciones publicadas en la sección **Cancelaciones y Devoluciones** de www.lentillas.es, pudiendo **Lentillas Iberia S.L.** verificar el estado de los productos antes de aceptar la devolución.

Excepciones

9. No será aplicable el derecho de desistimiento cuando concurren las excepciones previstas en la legislación vigente, en particular respecto de productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Artículo 7 – Obligaciones del consumidor durante el periodo de desistimiento

1. Durante el periodo de desistimiento, el consumidor deberá manipular los productos con el debido cuidado y únicamente en la medida necesaria para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento, del mismo modo que podría hacerlo en un establecimiento físico.
2. El consumidor será responsable de cualquier disminución del valor de los productos resultante de una manipulación distinta de la necesaria para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento.
3. Para que una devolución sea aceptada, los productos deberán conservarse en perfecto estado, sin usar, sin abrir, con todos sus accesorios, instrucciones, embalaje original y, en su caso, con los precintos de seguridad intactos.
4. En el caso de **lentes de contacto, soluciones para lentes de contacto, colirios y otros productos relacionados con la higiene ocular**, el consumidor deberá mantener los productos completamente cerrados y sin manipular. La apertura, desprecintado o utilización de estos productos supondrá la pérdida del derecho de desistimiento por razones de protección de la salud e higiene, salvo que el producto presente un defecto de fabricación o exista un error imputable a **Lentillas Iberia S.L.**
5. El consumidor deberá conservar el comprobante de envío o cualquier otra prueba de la devolución de los productos hasta que **Lentillas Iberia S.L.** confirme su recepción.

Artículo 8 – Ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y costes asociados

1. Si el consumidor decide ejercer su derecho de desistimiento, deberá comunicarlo a **Lentillas Iberia S.L.** dentro del plazo establecido en el artículo anterior, mediante una declaración inequívoca enviada por correo electrónico a **servicio@lentillas.es** o a través de cualquier otro medio que permita dejar constancia de dicha comunicación.
2. El consumidor deberá devolver los productos objeto del desistimiento, o entregarlos a **Lentillas Iberia S.L.**, sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro del plazo máximo de **14 días naturales** desde la fecha en que haya comunicado su decisión de desistir del contrato.
3. Los productos deberán devolverse en las condiciones indicadas en el **Artículo 7**, junto con todos los accesorios, instrucciones y embalaje original, siempre que ello sea razonablemente posible.
4. El consumidor asumirá los **gastos directos de devolución** de los productos, salvo que la devolución se deba a un error imputable a **Lentillas Iberia S.L.**, a un producto defectuoso o a un daño producido durante el transporte.
5. El riesgo de pérdida o daño durante el transporte de devolución será asumido por el consumidor hasta que los productos sean recibidos por **Lentillas Iberia S.L.**. Por este motivo, se recomienda utilizar un método de envío que permita acreditar la entrega.
6. En caso de que el consumidor haya solicitado expresamente una prestación de servicios que deba ejecutarse antes de que finalice el plazo de desistimiento, deberá abonar el importe proporcional correspondiente a la parte del servicio efectivamente prestada hasta el momento en que comunique su decisión de desistir.
7. El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá automáticamente cualquier contrato complementario asociado al pedido, sin coste adicional para el consumidor, salvo los previstos expresamente en la legislación aplicable.

Artículo 9 – Obligaciones del empresario en caso de desistimiento

1. Una vez que **Lentillas Iberia S.L.** reciba la comunicación del desistimiento por parte del consumidor, confirmará su recepción por correo electrónico cuando dicha comunicación se haya realizado por medios electrónicos.
2. **Lentillas Iberia S.L.** reembolsará al consumidor todos los pagos recibidos por los productos objeto del desistimiento, incluidos, en su caso, los gastos de entrega correspondientes a la modalidad de envío estándar ofrecida por **Lentillas.es**, sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro del plazo máximo de **14 días naturales** desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento.
3. **Lentillas Iberia S.L.** podrá retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos o hasta que el consumidor presente una prueba suficiente de su devolución, prevaleciendo la circunstancia que se produzca primero.
4. El reembolso se efectuará utilizando el **mismo medio de pago** empleado por el consumidor en la compra, salvo que ambas partes acuerden expresamente un método diferente y siempre que ello no suponga coste alguno para el consumidor.
5. Si el consumidor hubiera elegido una modalidad de envío distinta y más costosa que la modalidad estándar ofrecida por **Lentillas.es**, **Lentillas Iberia S.L.** no estará obligada a reembolsar el importe adicional correspondiente a dicha modalidad de envío.
6. En caso de que la devolución se deba a un **producto defectuoso, un error en el pedido o un daño ocasionado durante el transporte**, **Lentillas Iberia S.L.** asumirá los gastos razonables de devolución y procederá al reembolso íntegro o, si el consumidor lo solicita y resulta posible, a la sustitución del producto.

Artículo 10 – Exclusión del derecho de desistimiento

1. El derecho de desistimiento no será aplicable en los supuestos previstos por la legislación española y, en particular, respecto de los siguientes productos y contratos:
 - a. Productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
 - b. Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
 - c. **Lentes de contacto, soluciones para lentes de contacto, colirios y otros productos relacionados con la higiene ocular que hayan sido desprecintados, abiertos o utilizados tras su entrega**, cuando no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene.
 - d. Productos que, por su naturaleza, se hayan mezclado de forma inseparable con otros productos tras su entrega.
 - e. Contenidos digitales suministrados por medios no materiales cuando la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo y expreso del consumidor y este haya reconocido que pierde su derecho de desistimiento.
 - f. Servicios completamente ejecutados cuando la prestación haya comenzado con el consentimiento previo y expreso del consumidor y este haya reconocido que pierde su derecho de desistimiento una vez ejecutado íntegramente el servicio.
2. En particular, **Lentillas Iberia S.L. no aceptará devoluciones de lentes de contacto, líquidos para lentes, colirios u otros productos de higiene ocular que hayan sido abiertos, desprecintados o utilizados**, salvo que el producto presente un defecto de fabricación, un error en el envío o cualquier otra incidencia imputable a **Lentillas Iberia S.L.**
3. La mera apertura del embalaje exterior de envío no supondrá por sí sola la pérdida del derecho de desistimiento. La exclusión únicamente será aplicable cuando el producto se encuentre desprecintado o utilizado y, por razones de protección de la salud o de higiene, no pueda volver a comercializarse de forma segura.

4. Las exclusiones previstas en este artículo se aplicarán sin perjuicio de los derechos del consumidor derivados de la garantía legal de conformidad y de cualquier otra protección reconocida por la legislación española aplicable.

Artículo 11 – El precio

1. Los precios de los productos ofrecidos en www.lentillas.es se expresan en **euros (€)** e incluyen el **Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)** y cualquier otro impuesto que resulte legalmente aplicable.
2. Los gastos de envío, cuando correspondan, se indicarán de forma separada antes de que el consumidor confirme el pedido y quedarán reflejados en el resumen final de la compra.
3. **Lentillas Iberia S.L.** podrá modificar los precios de los productos en cualquier momento. No obstante, los productos se facturarán al precio vigente en el momento en que el consumidor haya realizado el pedido y este haya sido aceptado por **Lentillas Iberia S.L.**
4. Las promociones, descuentos y ofertas especiales tendrán la duración y condiciones que se indiquen expresamente en cada caso y no serán acumulables entre sí, salvo que se establezca lo contrario.
5. En caso de que se detecte un **error manifiesto en el precio** de un producto, ya sea por un fallo tipográfico, informático, técnico o humano, **Lentillas Iberia S.L.** informará al consumidor lo antes posible. El consumidor podrá confirmar el pedido al precio correcto o cancelarlo sin coste alguno, procediéndose, en su caso, al reembolso íntegro de las cantidades abonadas.
6. Los precios publicados en www.lentillas.es son válidos exclusivamente para compras realizadas a través del sitio web, salvo que se indique expresamente otra condición.

Artículo 12 – Cumplimiento y garantía

1. **Lentillas Iberia S.L.** garantiza que los productos suministrados a través de www.lentillas.es son conformes con el contrato, con la descripción realizada en el sitio web, con las especificaciones del fabricante y con los requisitos de calidad y seguridad exigidos por la legislación española y de la Unión Europea.
2. Todos los productos vendidos por **Lentillas.es** están cubiertos por la **garantía legal de conformidad** prevista en el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
3. Cuando un producto presente una falta de conformidad, un defecto de fabricación, un error en el producto suministrado o cualquier otra incidencia imputable a **Lentillas Iberia S.L.**, el consumidor tendrá derecho, según corresponda y conforme a la legislación vigente, a la **reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato**, sin coste alguno para él.
4. El consumidor deberá comunicar la falta de conformidad a **Lentillas Iberia S.L.** tan pronto como tenga conocimiento de ella, aportando, cuando sea posible, fotografías, el número de lote, la referencia del producto y cualquier otra información que facilite la gestión de la incidencia.
5. **Lentillas Iberia S.L.** podrá solicitar la devolución del producto presuntamente defectuoso para verificar la incidencia y tramitar, en su caso, la sustitución, el reembolso o la reclamación ante el fabricante o distribuidor correspondiente.
6. La garantía no cubrirá los daños o incidencias derivados de un uso incorrecto del producto, una manipulación inadecuada, un almacenamiento contrario a las instrucciones del fabricante, el uso de productos caducados o cualquier otra causa ajena a **Lentillas Iberia S.L.**
7. Cualquier **garantía comercial adicional** ofrecida por **Lentillas Iberia S.L.**, por el fabricante o por el distribuidor tendrá carácter voluntario y **no limitará ni sustituirá** los derechos que la legislación española reconoce al consumidor en materia de garantía legal de conformidad.

Artículo 13 – Entrega y ejecución

1. **Lentillas Iberia S.L.** pondrá el máximo cuidado en la recepción, gestión y ejecución de los pedidos realizados a través de www.lentillas.es.
2. Los productos se entregarán en la dirección indicada por el consumidor durante el proceso de compra. El consumidor será responsable de facilitar datos de entrega completos y correctos.
3. Los plazos de entrega mostrados en el sitio web tienen carácter **orientativo** y se calculan en función de la disponibilidad del producto, el tiempo de preparación del pedido y el servicio de transporte seleccionado.
4. Cuando un producto se encuentre en stock, **Lentillas Iberia S.L.** procurará expedir el pedido en el menor plazo posible. En el caso de productos que deban solicitarse al fabricante o distribuidor, el plazo de entrega podrá ampliarse. Si se produjera un retraso significativo o una imposibilidad de suministro, el consumidor será informado lo antes posible.
5. En caso de que un producto no pueda ser suministrado definitivamente, **Lentillas Iberia S.L.** informará al consumidor y procederá, a elección de este, al reembolso íntegro de las cantidades abonadas por dicho producto o a la sustitución por otro producto de características equivalentes, siempre con el consentimiento del consumidor.
6. El riesgo de pérdida o deterioro de los productos se transmitirá al consumidor en el momento en que este, o un tercero por él indicado distinto del transportista, adquiera la posesión material de los productos.
7. Si el pedido llegara con daños visibles, el consumidor deberá comunicar la incidencia a **Lentillas Iberia S.L.** a la mayor brevedad posible y, cuando sea posible, dejar constancia de los daños en el albarán o comprobante de entrega del transportista.
8. Si el consumidor no pudiera recibir el pedido por causas imputables a él, tales como dirección incorrecta, ausencia reiterada, rechazo injustificado del envío o falta de recogida en el punto de entrega, **Lentillas Iberia S.L.** podrá repercutir los gastos de transporte y devolución que se generen, sin perjuicio del derecho del consumidor al reembolso del importe correspondiente a los productos, una vez deducidos dichos costes cuando la legislación aplicable lo permita.

Artículo 14 – Contratos de duración continuada: duración, rescisión y prórroga

1. Las compras realizadas a través de www.lentillas.es tienen carácter **puntual**, salvo que se indique expresamente que un determinado producto o servicio se presta mediante un contrato de duración continuada, suscripción o suministro periódico.
2. En caso de que **Lentillas Iberia S.L.** ofrezca en el futuro un servicio de suscripción o entrega recurrente de productos, las condiciones específicas de duración, renovación, suspensión, modificación y cancelación se indicarán de forma clara antes de que el consumidor quede vinculado por dicho contrato.
3. El consumidor podrá cancelar cualquier contrato de duración continuada en los términos establecidos en las condiciones específicas del servicio correspondiente y, en todo caso, conforme a la legislación española aplicable en materia de protección de consumidores y usuarios.
4. La cancelación de un contrato de duración continuada no afectará a los pedidos ya enviados o cuya preparación se hubiera iniciado antes de la recepción de la solicitud de cancelación, salvo que la legislación aplicable disponga otra cosa.

Artículo 15 – Pago

1. El consumidor deberá abonar el importe total del pedido, incluidos los impuestos y, en su caso, los gastos de envío, mediante cualquiera de los métodos de pago disponibles en www.lentillas.es en el momento de realizar la compra.

2. Los pagos se procesarán a través de plataformas o entidades de pago seguras. **Lentillas Iberia S.L.** no almacena los datos completos de las tarjetas bancarias utilizadas por el consumidor cuando el procesamiento del pago se realiza mediante proveedores de servicios de pago externos.
3. El pedido comenzará a tramitarse una vez que el pago haya sido correctamente autorizado y recibido por **Lentillas Iberia S.L.** En caso de que el pago sea rechazado, cancelado o no pueda verificarse, **Lentillas Iberia S.L.** podrá suspender o cancelar el pedido e informar al consumidor de dicha circunstancia.
4. **Lentillas Iberia S.L.** se reserva el derecho de solicitar información adicional o realizar comprobaciones razonables cuando existan indicios de fraude, uso no autorizado del medio de pago o cualquier otra incidencia relacionada con la transacción.
5. El consumidor deberá comunicar a **Lentillas Iberia S.L.** cualquier error detectado en el cargo realizado o en los datos de pago facilitados tan pronto como tenga conocimiento de ello.
6. La factura correspondiente a la compra estará disponible en formato electrónico y podrá ser enviada al consumidor por correo electrónico o facilitada a través de su cuenta de cliente, cuando esta funcionalidad esté disponible.
7. En caso de que, por cualquier motivo, un importe adeudado permanezca pendiente de pago, **Lentillas Iberia S.L.** podrá reclamar las cantidades vencidas y exigibles conforme a la legislación española aplicable, sin perjuicio de los derechos que asistan al consumidor.

Artículo 16 – Reclamaciones

1. **Lentillas Iberia S.L.** dispone de un procedimiento interno de atención y gestión de reclamaciones con el fin de resolver de forma rápida y eficaz cualquier incidencia relacionada con los productos o servicios ofrecidos a través de www.lentillas.es.
2. El consumidor podrá presentar una reclamación por correo electrónico a servicio@lentillas.es, indicando su nombre, número de pedido, datos de contacto y una descripción clara y detallada del motivo de la reclamación, acompañando, cuando sea posible, fotografías u otra documentación que facilite su tramitación.
3. Las reclamaciones deberán presentarse en un plazo razonable desde que el consumidor tenga conocimiento de la incidencia o del hecho que las motive.
4. **Lentillas Iberia S.L.** acusará recibo de la reclamación y procurará ofrecer una respuesta en el plazo máximo de **14 días naturales** desde su recepción. Si, debido a la complejidad del caso, no fuera posible resolver la reclamación en dicho plazo, se informará al consumidor de las razones del retraso y del plazo estimado para su resolución.
5. Si la reclamación no pudiera resolverse de forma amistosa, el consumidor podrá acudir a los mecanismos de resolución alternativa de conflictos previstos por la legislación española o a la **Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea (ODR)**, disponible en: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en
6. La tramitación de una reclamación por parte de **Lentillas Iberia S.L.** no limitará ni afectará a los derechos que la legislación española reconoce al consumidor en materia de garantía legal, desistimiento, reparación, sustitución, rebaja del precio, resolución del contrato o cualquier otro derecho legalmente aplicable.

Artículo 17 – Legislación aplicable y jurisdicción

1. Las presentes Condiciones Generales y todos los contratos celebrados entre **Lentillas Iberia S.L.** y el consumidor a través del sitio web www.lentillas.es se regirán por la **legislación española**.
2. En caso de controversia o conflicto derivado de la interpretación, ejecución, cumplimiento o validez de estas Condiciones Generales o de los contratos celebrados entre **Lentillas Iberia S.L.** y el consumidor, ambas partes se someterán a los **juzgados y tribunales competentes conforme a la normativa española de protección de consumidores y usuarios**.

3. Cuando el consumidor tenga su residencia habitual en España, serán competentes los juzgados y tribunales de su domicilio o los del domicilio de **Lentillas Iberia S.L.**, según lo previsto por la legislación aplicable.
4. El consumidor podrá acudir, si lo desea, a los mecanismos de **resolución alternativa de litigios** previstos por la legislación española y de la Unión Europea, incluida la **Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea (ODR)**, disponible en: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en
5. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de cualquier derecho irrenunciable que corresponda al consumidor en virtud de la legislación española o europea aplicable en materia de protección de consumidores y usuarios.

Artículo 18 – Garantía comercial

1. **Lentillas Iberia S.L.** podrá ofrecer, para determinados productos o campañas, una **garantía comercial adicional** distinta de la garantía legal de conformidad prevista por la legislación española.
2. En particular, **Lentillas.es ofrece una garantía comercial de devolución de hasta 365 días** desde la fecha de compra para productos que permanezcan **sin abrir, sin usar, con el embalaje original, los precintos intactos y en condiciones aptas para su posterior comercialización**, de acuerdo con las condiciones publicadas en la sección **Cancelaciones y Devoluciones** del sitio web www.lentillas.es.
3. La garantía comercial de devolución de 365 días es un **compromiso voluntario de Lentillas Iberia S.L.** y no limita, reduce ni sustituye los derechos que la legislación española reconoce al consumidor en materia de garantía legal de conformidad.
4. Quedan excluidos de la garantía comercial los productos abiertos, desprecintados, utilizados, dañados por un uso indebido, manipulados incorrectamente, almacenados de forma inadecuada o cuya fecha de caducidad haya expirado, salvo que presenten un defecto de fabricación o exista un error imputable a **Lentillas Iberia S.L.**
5. Para hacer uso de la garantía comercial, el consumidor deberá ponerse en contacto con **Lentillas.es** a través del correo electrónico servicio@lentillas.es, indicando el número de pedido y el producto afectado, y seguir las instrucciones de devolución facilitadas por el servicio de atención al cliente.
6. **Lentillas Iberia S.L.** podrá comprobar el estado de los productos devueltos antes de aceptar la aplicación de la garantía comercial y proceder al reembolso, sustitución o cualquier otra solución que resulte procedente conforme a las condiciones de dicha garantía.

Artículo 19 – Disposiciones complementarias o excepcionales

1. Cualquier condición particular, promoción, garantía comercial, política específica o disposición adicional que **Lentillas Iberia S.L.** establezca para determinados productos, servicios o campañas comerciales deberá comunicarse de forma clara y accesible al consumidor antes de la celebración del contrato.
2. Las disposiciones complementarias o excepcionales a las presentes Condiciones Generales no podrán suponer una reducción de los derechos que la legislación española y de la Unión Europea reconoce a los consumidores y usuarios.
3. En caso de contradicción entre las presentes Condiciones Generales y una condición particular expresamente aceptada por el consumidor para un producto o servicio concreto, prevalecerá la condición particular únicamente respecto de aquello que regule específicamente y siempre que resulte más favorable para el consumidor cuando así lo exija la normativa aplicable.
4. La eventual nulidad, invalidez o inaplicabilidad de alguna de las disposiciones de estas Condiciones Generales no afectará a la validez del resto de las disposiciones, que permanecerán plenamente vigentes y serán interpretadas de acuerdo con la legislación aplicable.

Artículo 20 – Modificación de las Condiciones Generales

1. **Lentillas Iberia S.L.** podrá modificar las presentes Condiciones Generales cuando resulte necesario por cambios legislativos, reglamentarios, operativos, técnicos o comerciales, o con el fin de mejorar el servicio ofrecido a los consumidores.
2. Las modificaciones de las Condiciones Generales serán publicadas en el sitio web www.lentillas.es y entrarán en vigor desde la fecha de su publicación, salvo que se indique expresamente otra fecha de entrada en vigor.
3. Las Condiciones Generales aplicables a cada compra serán las que estén vigentes en el momento en que el consumidor realice y confirme su pedido, sin perjuicio de los derechos que la legislación española y de la Unión Europea reconozca al consumidor.
4. En caso de que alguna modificación afecte a un contrato de duración continuada, suscripción o suministro periódico, el consumidor será informado con antelación razonable y podrá ejercer los derechos de cancelación o resolución que le correspondan conforme a la legislación aplicable.
5. Si cualquier disposición de las presentes Condiciones Generales fuera declarada nula, inválida o inaplicable por una autoridad competente, dicha circunstancia no afectará a la validez del resto de las disposiciones, que permanecerán plenamente vigentes.