

AGB

Índice

1. General
2. Cambios
3. Proceso de pedido
4. Almacenamiento de textos contractuales
5. Derecho de retractación
6. Exclusión o expiración prematura del derecho de desistimiento
7. Nota: Devolución de productos
8. Precios y gastos de envío
9. Condiciones de pago
10. Vales de promoción y su canje
11. Vales, vales de productos y su canje
12. Condiciones de entrega y envío - Información sobre el cálculo de la fecha de entrega
13. Reembolsos
14. Conservación del título
15. Garantía/responsabilidad por defectos
16. Cuenta cliente
17. Almacenamiento y protección de datos
18. Resolución alternativa de litigios
19. Disposiciones finales

1. General

- I. Las siguientes disposiciones contractuales (CGC) se aplican a todos los contratos celebrados con el cliente (en adelante: CLIENTE) a través de la tienda online de Fitmart GmbH & Co. KG, Werner-von-Siemens-Straße 8, 25337 Elmshorn, Alemania (en adelante: VENDEDOR) bajo el dominio www.esn.com.
- II. La presentación de los productos en la tienda online del VENDEDOR es una mera invitación no vinculante al CLIENTE para que realice un pedido. Al realizar un pedido, el CLIENTE hace una oferta vinculante para celebrar un contrato sobre los artículos contenidos en la cesta de la compra. El VENDEDOR confirmará inmediatamente la recepción del pedido de forma automática por correo electrónico. La confirmación automática del pedido por parte del sistema de la tienda no constituye una relación contractual. Sólo se celebra un contrato cuando el VENDEDOR acepta la oferta del CLIENTE mediante la entrega al CLIENTE de los artículos pedidos. El contrato de compra con Fitmart GmbH & Co KG, Werner-von-Siemens-Straße 8, 25337 Elmshorn, Alemania, sólo se perfeccionará con esta declaración de aceptación por separado.
- III. Sólo se consideran CLIENTES los particulares.

2. Cambios

El VENDEDOR se reserva el derecho de actualizar estos términos y condiciones según sea necesario. Los cambios se comunicarán a los CLIENTES con la debida antelación y sólo serán efectivos con el consentimiento de los CLIENTES.

3. Proceso de pedido

- I. El CLIENTE puede colocar los artículos deseados en la cesta de la compra haciendo clic en el botón correspondiente e iniciar el proceso de pedido haciendo clic en la cesta de la compra. Dentro del proceso de pedido, el CLIENTE debe introducir los datos de contacto necesarios para el envío y para el pago. También es posible crear una cuenta de cliente y guardar los datos del pedido introducidos para futuros pedidos. El pedido se completa pulsando el botón "Comprar". Si el CLIENTE decide pagar por PayPal, el pedido se completa pulsando el botón "Completar compra" tras ser redirigido a la página de PayPal.
- II. Los pedidos que superen las cantidades habituales para el consumo privado podrán ser rechazados o anulados. El CLIENTE recibirá una notificación al respecto.
- III. El CLIENTE puede corregir errores de introducción de datos, en particular artículos introducidos erróneamente en la cesta de la compra, introduciendo la cantidad deseada en la cesta de la compra y utilizando los botones previstos para ello. En el proceso de pedido, el CLIENTE puede corregir los errores de introducción de datos en los distintos pasos navegando hasta el paso correspondiente mediante los botones "adelante" y "atrás" del navegador.
- IV. Con la conclusión del pedido, el CLIENTE declara haber tomado conocimiento de las CGC, de las disposiciones relativas a la protección de datos y de la política de cancelación.
- V. La lengua contractual es el alemán.

4. Almacenamiento de textos contractuales

El texto del contrato será almacenado por el VENDEDOR. Los datos del pedido se enviarán al CLIENTE por separado en forma de texto (correo electrónico). Las CGC también pueden consultarse e imprimirse en la tienda en línea en <https://www.esn.com/policies/terms-of-service>.

5. Derecho de retractación

Si el CLIENTE es un consumidor (es decir, una persona física que realiza el pedido con una finalidad que no puede atribuirse a su actividad comercial o profesional independiente), el CLIENTE tendrá derecho de desistimiento de conformidad con las disposiciones legales.

Política de anulación

Derecho de retractación

Tiene derecho a rescindir este contrato en un plazo de catorce días sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento es de catorce días a partir del día en que usted o un tercero nombrado por usted, que no sea el transportista, haya tomado o tome posesión de los bienes.

Para ejercer su derecho de desistimiento, deberá informarnos (Fitmart GmbH & Co. KG, Werner-von-Siemens-Straße 8, 25337 Elmshorn, Alemania, correo electrónico: help@esn.com) de su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración clara (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o un correo electrónico). Para ello, puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento adjunto, que, no obstante, no es obligatorio. También puede cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento u otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web <https://cdn.shopify.com/s/files/1/0265/3034/9153/files/formulario-de-desistimiento--ESN.pdf?v=1683885031>. Si hace uso de esta opción, se le informará de su decisión de desistir del presente contrato. Si hace uso de esta opción, le enviaremos sin demora un acuse de recibo de dicha revocación (por ejemplo, por correo electrónico).

Para cumplir el plazo de cancelación, basta con que envíe la notificación del ejercicio del derecho de cancelación antes de que finalice el plazo de cancelación.

Consecuencias de la revocación

Si rescinde el presente contrato, deberemos reembolsarle todos los pagos que hayamos recibido de usted, incluidos los gastos de entrega (a excepción de los gastos adicionales resultantes del hecho de que usted haya elegido un tipo de entrega distinto de la entrega estándar más barata ofrecida por nosotros), sin demora y a más tardar en un plazo de catorce días a partir del día en que hayamos recibido la notificación de su rescisión del presente contrato. Para este reembolso, utilizaremos el mismo medio de pago que usted utilizó para la transacción original, a menos que se acuerde expresamente otra cosa con usted; en ningún caso se le cobrará por este reembolso. Podremos denegar el reembolso hasta que hayamos recibido los bienes o hasta que usted haya presentado una prueba de que ha devuelto los bienes, según qué condición se cumpla primero.

Debe devolver o entregar los productos inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de catorce días a partir del día en que nos notifique la revocación del presente contrato (véase la nota: devolución de productos). El plazo se cumple si envía los productos antes de que expire el plazo de catorce días. Usted correrá con los gastos directos de devolución de los productos. Sólo tendrá que pagar la pérdida de valor de los productos si dicha pérdida de valor se debe a una manipulación de los productos que no sea necesaria para comprobar su estado, propiedades y funcionamiento.

- Fin de la política de anulación -

El CLIENTE puede recuperar aquí el siguiente modelo de formulario de cancelación:

<https://cdn.shopify.com/s/files/1/0265/3034/9153/files/formulario-de-desistimiento--ESN.pdf?v=1683885031>

Modelo de formulario de cancelación

(Si desea revocar el contrato, rellene y devuelva este formulario).

A

Fitmart GmbH & Co KG

Werner-von-Siemens-Straße 8

25337 Elmshorn

Alemania

Correo electrónico: help@esn.com

Tel.: +49 (0) 4121 830 3100

Yo/nosotros (*) revoco/revocamos por la presente el contrato celebrado por mí/nosotros (*) para la compra de los siguientes bienes (*)/la prestación del siguiente servicio (*)

Pedido el (*)/ recibido el (*):

Nombre del consumidor o consumidores:

Dirección del consumidor o consumidores:

Firma del consumidor o consumidores (sólo en caso de notificación en papel)

Fecha _____

(*) Táchese lo que no proceda

6. Exclusión o expiración prematura del derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no se aplica a los contratos a distancia:

- para la entrega de mercancías que pueden estropearse rápidamente o cuya fecha de caducidad se superaría rápidamente;
- para la entrega de mercancías precintadas que no sean aptas para ser devueltas por razones de protección de la salud o de higiene, si su precinto ha sido retirado después de la entrega;
- para la entrega de mercancías si éstas se han mezclado inseparablemente con otras mercancías después de la entrega debido a su naturaleza.

7. Nota: Devolución de productos

A ser posible, la mercancía deberá devolverse en el embalaje original con todos los accesorios y componentes de embalaje a **ESN - Logistikzentrum, Kirchenweg 7, 24568 Nützen**. El VENDEDOR solicita el uso de un embalaje exterior protector para garantizar una protección adecuada contra cualquier daño de transporte si el embalaje original ya no está disponible. Deben evitarse los daños y la contaminación del artículo a devolver. Se ruega a los CLIENTES que devuelvan los productos físicos al VENDEDOR como paquete prepago y que conserven el comprobante de envío. Los gastos de devolución correrán a cargo del CLIENTE. EL VENDEDOR recuerda que el derecho de retractación y sus consecuencias existen naturalmente con independencia de la observancia del presente aviso; éste sólo sirve para facilitar la gestión de la devolución.

8. Precios y gastos de envío

- I. Se aplicarán los precios válidos el día del pedido tal y como aparecen en la tienda online.
- II. Los precios indicados en la tienda en línea son en euros e incluyen el impuesto sobre el valor añadido legal.
- III. Lo siguiente se aplica a la compra de mercancías entregadas en un paquete o de otro modo por correo: Los precios mostrados en la tienda online no incluyen los gastos de envío en concepto de embalaje y franqueo. Los gastos de envío se calculan dinámicamente durante el proceso de pedido y se muestran en la vista general de la cesta de la compra antes de realizar el pedido.
- IV. Encontrará información sobre los países de entrega y los gastos de envío aquí: <https://www.esn.com/policies/shipping-policy>

9. Condiciones de pago

- I. El VENDEDOR sólo acepta las formas de pago ofrecidas durante el proceso de pedido en la tienda online. Estos son:
 - Paypal
 - Tarjeta de crédito: Visa, Mastercard, American Express
 - Factura Klarna
 - Klarna Inmediatamente
 - Transferencia inmediatamente (SOFORT)
 - Bancontact (Bélgica)

- Transferencia eps (sólo Austria)
 - Ideal (sólo Países Bajos)
 - Apple Pay
 - Google Pay
- II. El CLIENTE selecciona su forma de pago preferida entre las formas de pago disponibles.
- III. Paypal: Si se realiza un pago a través de PayPal, el CLIENTE debe disponer de una cuenta PayPal y legitimarse con sus datos de acceso a PayPal. A continuación, el CLIENTE deberá pasar por el proceso de pago de PayPal y confirmar el pago al VENDEDOR. La forma de pago PayPal también puede utilizarse para pagar sin tener una cuenta de usuario PayPal. Con respecto a la función de invitado de PayPal, se aplicarán las disposiciones disponibles a través de la forma de pago. Si el CLIENTE selecciona el pago con tarjeta de crédito en PayPal, en función del importe del pago o del tipo de entrega, es posible que se solicite al CLIENTE una segunda autenticación obligatoria mostrando el sitio web de la entidad de crédito. A continuación, el CLIENTE deberá verificar la transacción de pago con su segunda característica de autenticación personal, como contraseña, PIN, TAN o datos biométricos, como huella dactilar o escaneado facial, utilizando una aplicación especial.
- IV. Tarjeta de crédito: Si se realiza una entrega contra pago por tarjeta de crédito, el CLIENTE, al revelar los datos de su tarjeta de crédito, autoriza a la compañía de la tarjeta de crédito correspondiente a cargar el importe total de la factura, incluidos los posibles gastos de entrega y envío, a su vencimiento. Al final del proceso de pedido, se solicita al CLIENTE que introduzca el número de su tarjeta de crédito, la fecha de caducidad de la misma y el dígito de control en el formulario correspondiente. En función del importe del pago o del tipo de entrega, es posible que se solicite al CLIENTE una segunda autenticación obligatoria mostrando el sitio web de la entidad de crédito. A continuación, el CLIENTE debe verificar la operación de pago con su segunda característica de autenticación personal, como contraseña, PIN, TAN o datos biométricos, como huella dactilar o escaneado facial, utilizando una aplicación especial. El tipo específico de identificación utilizado depende del respectivo proveedor de servicios de pago (por ejemplo, la entidad emisora de la tarjeta de crédito del CLIENTE). En este caso, el cargo se inicia con la confirmación del pedido.
- V. Factura Klarna: En cooperación con Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Estocolmo, Suecia, le ofrecemos el método de pago Klarna. El pago se realiza a Klarna. Para más información, consulte las condiciones de uso de Klarna. Encontrará información general sobre Klarna aquí. Sus datos personales serán procesados por Klarna de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables y como se describe en la política de privacidad de Klarna.
- VI. Si el pago se realiza mediante transferencia instantánea (Klarna Sofort) del Grupo Klarna, el CLIENTE deberá disponer de una cuenta bancaria en línea activada con procedimiento PIN/TAN. Al final del proceso de pedido, se solicitará al CLIENTE que introduzca su número de cuenta, código bancario, PIN y TAN en el formulario cumplimentado previamente por el VENDEDOR (datos bancarios, importe de la transferencia, motivo de la transferencia). Inmediatamente después, se confirmará la transacción al CLIENTE.
- VII. Cuando se realiza una entrega contra pago a través de Bancontact, el CLIENTE introduce los datos de su tarjeta o paga a través de la aplicación Bancontact. Cuando el CLIENTE introduce el número de su tarjeta Bancontact, es conducido al entorno familiar de banca online de su entidad bancaria. Tras identificarse correctamente e

introducir el PIN, el CLIENTE confirma la transacción. A continuación, vuelve a la tienda online.

- VIII. Si la entrega se realiza contra pago por transferencia eps, el CLIENTE necesita una cuenta de banca en línea en uno de los bancos participantes. Al final del proceso de pedido, el CLIENTE selecciona el banco e inicia sesión en el área privada de banca en línea. Allí, el CLIENTE comprueba los datos de pago ya introducidos. Si éstos son correctos, el CLIENTE autoriza el pago a través de eps y completa así la compra.
- IX. Si se realiza una entrega contra pago a través de SOFORT, el CLIENTE se conecta a su banca en línea y autoriza el pago mediante un número de autenticación de transacción (TAN) antes de que el CLIENTE vuelva a la tienda web.
- X. Si se realiza una entrega contra pago a través de iDeal, el CLIENTE selecciona primero el banco propio. A continuación, se le redirige al entorno bancario en línea del banco propio. Allí el CLIENTE se registra de forma segura con sus propios datos de acceso. En la máscara de entrada, el importe total adeudado y la información adicional de la transferencia ya están rellenos, de modo que el CLIENTE sólo tiene que confirmar el pago a través de iDEAL. Tras confirmar el pago, el CLIENTE vuelve a la tienda web. El CLIENTE recibe inmediatamente una confirmación del pago.
- XI. Si se realiza una entrega contra pago a través de Apple Pay, el CLIENTE paga directamente a través de su propia cuenta de Apple. Tras enviar el pedido, el CLIENTE será redirigido a Apple, donde se podrá autorizar el pago del importe del pedido. Tan pronto como el VENDEDOR haya sido informado de la autorización, se procederá al envío de la mercancía - en función del plazo de entrega indicado para el artículo. Dependiendo del método de pago almacenado con Apple Pay, el importe real de la factura se cargará inmediatamente después de la autorización o después del envío, una vez deducidos los posibles descuentos, vales regalo, etc. El importe de la factura se abonará en la cuenta del cliente.
- XII. Si se realiza una entrega contra pago a través de Google Pay, el CLIENTE paga directamente a través de su propia cuenta de Google. Tras enviar el pedido, el CLIENTE es redirigido a Google, donde se puede autorizar el pago del importe del pedido. Tan pronto como el VENDEDOR haya sido informado de la autorización, se procederá al envío de la mercancía - en función del plazo de entrega indicado para el artículo. Dependiendo del método de pago almacenado con Apple Pay, el importe real de la factura se cargará inmediatamente después de la autorización o después del envío, una vez deducidos los posibles descuentos, vales regalo, etc. A continuación, el importe de la factura se abonará en la cuenta del cliente.

10. Vales de promoción y su canje

- I. Los vales promocionales son vales que no se pueden comprar, sino que son vales emitidos por el VENDEDOR como parte de campañas promocionales con un periodo de validez específico.
- II. Los vales promocionales sólo pueden canjearse durante el periodo especificado y una sola vez como parte de un proceso de pedido. Algunas marcas pueden quedar excluidas de la promoción de vales. Los vales promocionales no pueden utilizarse para la compra de vales regalo. Tenga en cuenta que los vales promocionales pueden estar sujetos a un valor mínimo de pedido.
- III. El valor de los bienes debe ser al menos igual al importe del vale promocional. La diferencia con un valor superior de los bienes puede compensarse con las opciones de pago ofrecidas. El valor de un vale promocional no se paga en efectivo ni devenga

intereses. El vale promocional no se reembolsará si los bienes se devuelven total o parcialmente.

- IV. Los vales promocionales sólo pueden canjearse antes de finalizar el proceso de pedido. No es posible realizar un abono posterior. El vale promocional no puede transferirse a terceros. No se pueden combinar varios vales promocionales entre sí, a menos que se especifique lo contrario en las condiciones de la promoción.
- V. En caso de que el valor total del pedido sea inferior al respectivo valor mínimo de pedido del vale promocional utilizado debido a una devolución posterior de la mercancía pedida, el VENDEDOR se reserva el derecho a cobrar el precio original de la mercancía pedida y a facturar posteriormente al CLIENTE.

11. Vales, vales de productos y su canje

- I. Los vales son vales por un determinado valor de compra que el VENDEDOR expide exclusivamente al CLIENTE, por ejemplo, por razones de buena voluntad. Están vinculados al cliente, son intransferibles y no pueden comprarse. No es posible el pago en efectivo.
- II. Para canjear un vale, introduzca su código en el campo correspondiente antes de finalizar el proceso de pedido. El importe depositado para el vale de valor se deducirá del valor del pedido. Los importes restantes del vale se conservan y pueden canjearse durante el siguiente proceso de pedido volviendo a introducir el código del vale como antes. Los pedidos que superen el valor del vale pueden liquidarse utilizando las opciones de pago ofrecidas.
- III. Los vales de producto son vales para un producto específico (por ejemplo, ESN Designer Whey), que son emitidos exclusivamente por el VENDEDOR al CLIENTE, por ejemplo, por razones de buena voluntad. Están vinculados al cliente, son intransferibles y no se pueden comprar. No es posible el pago en efectivo.
- IV. Para canjear un vale de producto, introduzca su código en el Centro de Asistencia de la cuenta de cliente en el campo correspondiente. El producto almacenado para el vale de producto se añade automáticamente a la cesta de la compra del cliente y, por tanto, se añade al pedido.

12. Condiciones de entrega y envío - Información sobre el cálculo de la fecha de entrega

- I. Salvo acuerdo en contrario con el CLIENTE, la entrega de los bienes, que se entregan en un paquete o de otro modo por correo, se realizará por correo (paquete, paquete pequeño, carta, agencia de transportes, etc.) a la dirección de entrega proporcionada por el CLIENTE en el pedido.
- II. El plazo de entrega se indica por separado para cada artículo o en la descripción del producto en la página del artículo.
- III. El plazo de entrega indicado en la página del artículo comienza, para todas las demás formas de pago, el día laborable siguiente al día de celebración del contrato.
- IV. Pueden realizar pedidos todos los CLIENTES del Espacio Económico Europeo y, en su caso, los demás países especificados en la tienda online y/o en la tabla de gastos de envío. Los pedidos solo se entregarán en Alemania y en los países especificados en la tienda online y/o en la tabla de gastos de envío.
- V. Si el transportista devuelve el objeto de compra al VENDEDOR porque la entrega al CLIENTE no ha sido posible, el CLIENTE correrá con los gastos de un nuevo envío. Esto no se aplica si el CLIENTE ha ejercido un derecho de desistimiento eventualmente

existente paralelamente a la aceptación denegada o si no es responsable de la circunstancia que ha provocado la imposibilidad de entrega o si el CLIENTE se ha visto impedido temporalmente de aceptar el servicio ofrecido a menos que el VENDEDOR le hubiera avisado del servicio con una antelación razonable.

13. Reembolsos

El VENDEDOR dispondrá automáticamente que los reembolsos se efectúen en la cuenta utilizada por el CLIENTE para el pago. Si el CLIENTE ha pagado mediante factura, el reembolso se dirigirá a la cuenta desde la que se realizó la transferencia. Si el CLIENTE ha pagado mediante Paypal o tarjeta de crédito, el reembolso se realizará a la cuenta de Paypal o tarjeta de crédito asociada. Si el CLIENTE ha utilizado un vale de valor para su compra, el importe correspondiente se abonará en su cuenta de vale de valor.

14. Conservación del título

El VENDEDOR conserva la propiedad de los bienes vendidos hasta el pago íntegro del precio de compra.

15. Garantía/responsabilidad por defectos

Los derechos en caso de defectos en el artículo adquirido se regirán por las disposiciones legales.

16. Cuenta cliente

- I. El CLIENTE puede crear gratuitamente una cuenta de cliente en la tienda en línea.
- II. Al crear una cuenta de cliente, se solicita al CLIENTE que facilite sus datos personales de conformidad con la política de privacidad del VENDEDOR. Al facilitar sus datos, el CLIENTE garantiza su autenticidad y exactitud. Asimismo, se obliga a mantener actualizados los datos en caso de pedido. Los gastos de envío adicionales en los que incurra el VENDEDOR debido a la introducción de datos incorrectos o inexactos correrán a cargo del CLIENTE. Una vez solicitada la creación de la cuenta de cliente haciendo clic en "Crear", el CLIENTE recibirá un correo electrónico.
- III. Al hacer clic en el enlace que contiene, el CLIENTE confirma su identidad y recibe por correo electrónico la confirmación de la creación de su cuenta de cliente.
- IV. El CLIENTE tiene derecho a registrar y gestionar una sola cuenta de cliente en esn.com cada vez. Si el VENDEDOR tiene conocimiento de registros múltiples, el VENDEDOR tiene derecho a excluir al CLIENTE del uso de la tienda online. Los CLIENTES cuya cuenta de cliente ya haya sido bloqueada o cancelada por nosotros en el pasado no podrán crear una nueva cuenta de cliente. No se permite el registro de menores de edad.
- V. El CLIENTE y el VENDEDOR pueden rescindir el contrato sobre la cuenta del CLIENTE en cualquier momento con efecto inmediato para el futuro sin indicar los motivos. El VENDEDOR se reserva el derecho de suprimir el registro de los CLIENTES que no hayan facilitado datos completos o hayan facilitado datos erróneos.

17. Almacenamiento y protección de datos

Se aplican exclusivamente las disposiciones sobre protección de datos de la declaración de protección de datos en <https://www.esn.com/policies/privacy-policy>.

18. Resolución alternativa de litigios

El VENDEDOR no está obligado ni dispuesto a participar en un procedimiento de resolución de litigios ante una junta arbitral de consumo.

19. Disposiciones finales

- I. Se aplicará la legislación de la República Federal de Alemania, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.
- II. La anterior elección de ley sólo se aplicará en la medida en que la protección otorgada no sea retirada por disposiciones imperativas de la ley del país en el que el CLIENTE tenga su residencia habitual.