

DSS MARKET PLAZA SALGUNEKO PARTE HARTZEA ARAUTZEKO OINARRIAK

ATARIKOA

Donostia Sustapena SA (aurrerantzean, Donostia Sustapena edo Sustapena deituko zaio) Donostiako Udalaren garapen ekonomikorako sozietatea da, eta politika eta jardunak sustatzea du xede, betiere, jasagarritasuneko eta berrikuntzako irizpideen arabera, jarduera ekonomikoa sortzea, kalitatezko enplegua eta hiriaren garapen sozioekonomikorako proiektu eta aukerak garatzea bultzatzearen.

Donostian, hiriko establezimendu guztien %32,5, inguru, merkataritzako eta ostalaritzako sektoreetan sartzen dela kalkulatzen da. Merkataritzan 3.992 saltoki daude eta horietatik 2.756 txikizkako saltokiak dira; horiek guztiek jarduera ekonomikoaren %24 osatzen dute, eta BPGari %11,8ko ekarpena egiten diote.

Enpleguari dagokionez, bi sektoreek guztizkoaren %20,7 osatzen dute, merkataritza sektorean 13.661 enplegu izanik. Txikizkako merkataritzan jarduten dute Merkataritzan, oro har, sortzen den enpleguaren guztizkoaren %66k, eta autonomoen ehunekoa %20tik gorakoa da.

Mila biztanleko establezimenduen kopurua %14,2 inguru da; beraz, azken hamarkadan lurralde guztietan txikizkako saltokiek izan duten beherakada etengabea Donostian ere gertatu dela berresten da. Online erosketek gora egin eta kontsumo ohiturak aldatu direnez, gure hirian 700 establezimendu inguru galdu dira 2008. urteaz geroztik eta azken urteotan.

Txikizkako merkataritza jarduera baldintzatuta egon da, duela urte batzuetatik, eraldaketa bat eskatzen duten joera hauek direla eta: globalizazioa, digitalizazioa, omnikanalitatea terminoek bat egin behar dute kontsumo ohitura berriei eta bezeroaren pertsonalizazioarekin eta esperientziarekin.

Bilakaera horrez gain, COVID-19ak sektore horietan izan duen eragina ere aintzat hartu behar da, establezimendu horien eraldaketa digitaleko prozesuak azkartu dituen aldetik.

Hori dela eta, aukera hori aprobetxatu behar da **merkataritza establezimenduei egokitzeko, prestatzeko eta eraldatzeko prozesuan laguntzeko**; krisi ekonomiko-sanitarioaren testuinguruan gaitasunetan, negozio eta lan ereduetan, kontsumo ohitura berrietara egokitzean, merkatu-aukera berrietan eta abarretan indartzeko aukera izan dezaten.

Horregatik, Donostiako Sustapenaren bidez Ekonomia Bultzatzeko Zinegotzigoak **DSS Market Plaza** kaleratu eta eskaintzen du, hau da, doako gun e birtual bat, Donostiako merkataritza establezimenduei ikusgaitasuna, sustapena, salmentak, posizionamendua eta eraldaketa digitalari begirako prestakuntza eskaintzeko.

Merkataritza elektronikoko plataforma horren bitartez, Donostia Sustapenak protagonismoa eman nahi die tokiko merkataritza establezimenduei, ikusgaitasun handiagoa izateko,

eraldaketa digitalean laguntzeko eta sektore horretan enpresa eta enplegu berriak sor daitezen bultzatzeko.

1. XEDEA

DSS Market Plaza gunek, e-commerce salgune baten bitartez, ikusgai jartzeko gune bat eskainiko die saltokiei; gunearen helburua sektoreko salmentak sustatzen laguntzea da, erakuslehoaren eta merkatu birtualaren testuinguru batean.

Plataforma hori tokiko merkataritzaren aldeko baldintzetan sortu da.

2. PARTE HARTZEN DUTEN SALTOKIEN BETEKIZUNAK

Honako betekizun edo baldintza hauek bete beharko dituzte DSS Market Plaza plataforman parte hartuko duten saltokiek:

1. Internet bidez produktuak saltzeko interesa duen saltoki bat izatea edo dagoeneko Internet bidez produktuak saltzen dituen baina DSS Market Plaza plataforman parte hartzeko interesa duen saltoki bat izatea.
2. Jardueraren zerga egoitza eta lantokia edo kokapen nagusia Donostian egotea. Pertsona fisikoen edo sozietate zibilen kasuan, egoitza sozial eta zerga egoitza beste bat izatea onartuko da, betiere, Sustapenaren iritziz, jarduera Donostiako lantoki batean egiten dela egiaztatzen duen ebidentzia nahikoa badago.
3. Jarduera ekonomiko bat garatzen duen pertsona fisikoa edo juridikoa izatea, eta eskaera aurkezteko unean autonomo edo enpresa gisa dagokion araubidean alta emanda egotea.

Pertsona juridikoen kasuan, honako baldintza hauek guztiak bete beharko dituzte:

- Bere aktiboa 10 milioi euro baino gehiago ez izatea edo bere eragiketen bolumena, Euskal Autonomia Erkidegoaren Ekonomia Ituneko definizioari jarraikiz, 10 milioi euro baino gehiago ez izatea.
- Plantillaren batez bestekoa 50 langile baino gutxiago izatea.
- Aurreko 1 eta 2 zenbakietan aurreikusitako baldintzaren bat betetzen ez duten enpresek % 25eko edo gehiagoko partaidetza zuzena edo zeharkakoa ez izatea.

Entitatea Merkataritza Kodearen 42. artikulua araberako sozietate talde bateko kide denean, adierazitako langile kopurua talde horretako entitate guztiena izango da.

Pertsona fisikoa baldin bada:

- plantillaren batez bestekoa 50 langilera baino gutxiago izatea.
- bere aktiboa edo bere eragiketen bolumena, Euskal Autonomia Erkidegoaren Ekonomia Ituneko definizioari jarraikiz, 10 milioi euro baino gehiago ez izatea.

4. Kaudimen aitortua duen konpainia batekin erantzukizun zibileko aseguru poliza bat kontratatuta eta indarrean izatea, garatutako jardueratik eratorritako erreklamazioak estaltzeko, merkaturatutako produktuetatik eratorritako erantzukizuna barne.

Denda guztiek DSS Market Plaza plataformaren helburuak, xedeak eta izaera errespetatu, alienatuta egon eta bete beharko dituzte uneoro. Era berean, saltoki guztiek konpromisoa hartuko dute uneoro eguneratuta izateko DSS Market Plazan parte hartzeko eskatzen zaien dokumentazio eta informazio guztia, bai eta uneoro aurreko ataletan aipatzen diren baldintza guztiak betetzeko ere.

Nolanahi ere, Donostia Sustapenak eskubidea izango du susmoa duten eta/edo, zuzenean edo zeharka, indarkeriazko jokabideak, nahitaezko lanak edo haurren eskulana, drogen kontsumoa eta/edo joko-jarduerak edo hirugarrenen eskubideak urratzea dakarren beste edozein jokabide edo indarreko edozein jardura bultzatzen, sustatzen edo babesten dituzten saltoki guztiei parte hartzea ukatzeko.

3. EZAUGARRIAK ETA FUNTZIONAMENDUA

Donostia Sustapenak saltokiak eta/edo establezimenduak (aurrerantzean, SALTOKI) digitalizatzen lagunduko duen plataforma bat gaituko du, eta, bertan, online saltzeko gune bat egongo da, www.dssmarketplaza.eus webgunean integratuta. Horren bidez, saltokiek beren produktuak (aurrerantzean, PRODUKTU) erakutsi eta saldu ahal izango dituzte, beren saltokiak plataforman duen errendimenduaren jarraipena egin ahal izango dute eta prestakuntza eskusiboa jaso ahal izango dute.

Informazioaren kudeaketa plataforman

Saltokiek eremu pribatu bat izango dute, eta bertara sartu beharko dute produktuen saltokien informazioa kudeatzeko eta/edo salmenta produktuekin lotutako zereginak egiteko. Eremu pribatuaren bitartez erregistratutako datuak publikoak izan daitezke (saltokiko datuak, produktuen xehetasunak...), baina pribatuak ere (kontu zenbakia...).

Datu horiek behar adina aldiz aldatu ahal izango dira. Salbuespen gisa, plataformaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen eta saltokiak alda ezin ditzakeen datuen kasuan, plataformaren administratzailearekin jarri beharko da harremanetan, eta mezu bat bidali helbide honetara: info@donostia.eus, gaian honako hau jarrita: [datuak aldatzea].

Saltoki bakoitzak plataforman duen informazioa eta eskaintzen dituen produktuak euskaraz eta gaztelaniaz deskribatuta egotea derrigorrezkoa da. Beraz, merkatariairen erantzukizuna da informazioa bi hizkuntzetan ematea. Plataformak itzultzaile neuronalak erabiltzen ikasteko tutorialak eskainiko dizkie merkatariei.

Informazioa ez bada bi hizkuntzetan igotzen eta/edo eguneratzen, Donostia Sustapenak neurriak har ditzake euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzko legean jasotako hizkuntza eskubidea herritarrei bermatzeko, eta plataforman sartzeko aukera ukatzera irits daiteke.

Merkatariek plataforma kudeatzeko laguntza teknikoa izango dute, telefonoz, online edo aurrez aurre. Aurrez aurreko laguntza Donostia Sustapenaren lokalean (Gipuzkoa plaza, 7) emango da, aurretiko hitzordua hartuta.

Izen komertzial batekin baino gehiagorekin parte hartu nahi duten enpresek eskuragarri dituzten izen komertzial adina sarbide izan ditzakete. Izen komertzial batekin baino gehiagorekin parte hartu nahi duten enpresek eskaera bakarra aurkeztu beharko dute, nahiz eta bi izen komertzial edo gehiago izan.

Pertsona batek (fisikoa edo juridikoa) bi establezimendu fisiko edo gehiago baditu eta DSS Market Plazan bi establezimendu edo gehiagorekin parte hartu nahi badu, oinarri hauetan ezarritako baldintzak betez egin ahal izango du, zehazki, oinarri horietako LAUGARRENEAN. Izendapenaren ondorioetarako eta dendak bereizteko:

- Establezimendu fisikoek izen bera badute, DSS Market Plaza plataforman bereizteko, denda bakoitzaren izena kokatuta dauden kalearen izenarekin batera joan beharko da (adibidez: Martínez – Prim jostailuak).
- Establezimendu fisikoek izen desberdinak badituzte, DSS Market Plaza plataforman, bakoitzak dagokion izena izango du.

Aurrekoa gorabehera, pertsona berak (fisikoak edo juridikoak) produktu berberak, antzeko produktuak edo produktu-kategoria berekoak merkaturatzen dituzten bi establezimendu fisiko edo gehiago baditu (2. eranskinean jasotako zerrendaren arabera), produktu horiek DSS Market Plaza plataformako saltoki elektroniko beraren titulartasunarekin aipatu beharko dira (hau da, saltoki bera edo denda bakarra). Ezin izango dira antzeko produktuak erreferentziatu pertsona fisiko edo juridiko beraren jabetzako dendetan). Nolanahi ere, Donostiako Sustapenak kasuz kasu aztertze eskubidea izango du, produktuak erreferentziatzeko modurik onena zehazteko.

Kategoriak

DSS Market Plaza plataformak kategoria handiak ditu saltokiak eta produktuak sailkatzeko, eta kategoria horiek azpikategoria batzuk izango dituzte aurrez definituta.

Saltokiak bi kategoria aukeratu beharko ditu gehienez, bai saltokia sailkatzeko, bai produktuak sailkatzeko, eta nahi beste azpikategoria aukeratu ahal izango ditu bi eremuetan.

Horri esker, saltokien bilaketa kategoria handien bitartez eta produktu zehatzen bilaketa kategoria desberberdinen bitartez bereiz daiteke, ez baitute zertan merkataritzari oro har esleitu zaizkion kategorien irizpide bera partekatu behar.

Merkatariak plataformara igotzea erabakitzen dituen produktu guztiak aukeratutako bi kategoria horietan egongo dira ikusgai eta, aldi berean, nahi adina azpikategoriatan.

Merkatari bakoitzak erabaki ahal izango du bere produktuak zer ordenatan agertzen diren bere gunean.

Gaur egun dauden kategoriak eta azpikategoriak II. eranskinean ikus daitezke.

Donostia Sustapenak eskubidea izango du kategoriak eta azpikategoriak premien arabera aldatzeko edo/eta handitzeko.

Bilaketak

Bilaketak saltokika, produktuka, auzoka, geolokalizazioka, sustapenka, hitzen arabera bilatzaile espezifika, berrikuntzaka eta produktu beheratuka egin ahal izango dira.

Egindako bilaketetan saltokien eta produktuen hurrenkera erakutsiko da, eta, horrela, jarduera berriena izan duten saltokiak agertuko dira lehenengo posizioetan. Produktuak ordenatzeko orduan, plataformak ordenatu egingo ditu, eta, lehenik, produktu berrienak sartuko ditu, eta, gero, ausaz ordenatuko ditu.

Produktuak: Ezaugarriak eta stock-a.

- Aurrez hautatutako bi kategoria nagusiekin lotutako produktuak saldu ahal izango dituzte merkatariek.
- Saltoki bakoitzak gutxienez 10 produktu aurkeztu ahal izango ditu online saltzeko, baldin eta, justifikatutako arrazoiengatik, Donostia Sustapenak beste kopuru bat baimentzen ez bada.
- Saltokiak salmenta plataformarako hitzartutako stocka baduela bermatu beharko du.
- Stockik ez zuen erosketa bat egin bada, saltokiak erosleari eta Donostia Sustapenari jakinarazi behar die berehala, zerbatekoa itzuli ahal izateko.
- Stocka eguneratzen ez bada, Donostia Sustapenak salerosketa esperientzia positiboa bermatzeko neurriak hartu ahal izango ditu, eta plataforman sartzeko aukera ukatzera irits daiteke.
- Donostia Sustapenak aldi-aldi ebaluatuko ditu plataforman salgai dauden produktuak eta stocka, eta saltoki bakoitzaren erakusleihoa txandakatzea proposatu ahal izango du, salgunari dinamismo handiagoa emate aldera.
- Produktu bakoitzeko gehienez 5 irudi izango dira.
- Merkatariek argazkien kalitatea eta testuen edukiak zainduko dituzte. Plataforman, irudi bakoitza igotzean, neurriak eta gehieneko pisua zehazten dira (III. eranskina). Emakumeen eta Gizoneen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen arabera, hizkuntzaren eta irudien erabilera ez-sexista egin beharko da.
Era berean, ezin izango dira indarkeriazko jokabideak, drogen kontsumoa eta/edo joko jarduerak bultzatu, sustatu edo babestu, ez zuzenean, ez zeharka.
- Produktu bakoitzaren ezaugarri nagusiak deskribatu beharko ditu merkatariek, euskaraz eta gaztelaniaz.
- Produktu bakoitzeko, denda jasotzeko bakarrik dagoen adierazi behar du saltokiak. Bestela, denda jasotzeko eta etxera bidaltzeko aukeran egongo da.
- Produktu bakoitzeko, produktu berria den markatu ahal izango da, baita oparitarako bilduta eskaintzeko aukera eman nahi duten ere.

Erosketa prozesua

Erostea aukeratutako produktuak *erosketa saskian* sartuko dira. Plataforman, erosleak aukera du produktuak taldeka erosteko, baita produktu horiek hainbat saltokitakoak badira ere.

Saltoki batek helbide bat baino gehiago badu eta *Dendan jasotzea* aukeratzen bada, kokaleku guztien helbideak agertuko dira, eta erosleak aukeratuko du zein dendatara joango den eskaera jasotzera.

Saltoki bateko produkturen bat erosten den bakoitzean, jakinarazpen bat eta email bat iritsiko dira saltokira, prestatu behar d(it)uen produktuari edo produktuei buruzko informazioarekin.

Salmentaren eta bidalketaren eremu geografikoa Espainiako penintsulako lurraldea izango da, honako hauek kenduta: Kanariar Uharteak, Balear Uharteak eta Ceuta eta Melilla Hiri Autonomoak.

Eskaera bat entregatzen den bakoitzean salmenta tiketa ere eman behar da.

DSS Market Plaza plataforman parte hartzen duten saltoki guztiak, jarduera ekonomiko bat garatzen duten pertsona fisikoak edo juridikoak diren heinean, PFEZari edo SZari dagokienez euskal foru-ogasunek duten araugintza-eskumenaren mende daude, maiatzaren 23ko 12/2002 Legeak onartutako Euskal Autonomia Erkidegoarekiko Ekonomia Itunean aurreikusitakoaren arabera. Era berean, fakturak egitean, saltoki guztiek honako gailu hauek erabiltzeko ardura izango dute: saltokiko terminalak (ST), ordenagailu pertsonalak, vending-makina aurreratua, balantza aurreratua, tabletak, telefono mugikorrak eta TICKETBAI sistema erregulatzen duen araudian zehaztutako zehaztapen tekniko eta funtzionalak inplementatu beharko dituzten gainerako gailuak.

Eskaerak kudeatzea

Merkatari bakoitza arduratuko da eskaerak kudeatzeaz eta plataformaren barruan eskaintzen dituen produktuak entregatzeaz.

Zerbitzuak arina eta fidagarria izan beharko du, eta produktuak arretaz jaso eta entregatu beharko dira, kontsumitzailearengan konfiantza sortuz.

Erosketa saltokiaren establezimendu fisikoan entregatzen denean, eskaera jaso eta, gehienez ere, 3 egun balioduneko epean, entregatzeko prest egon beharko du. Erosleak 7 egun balioduneko epea izango du, gehienez, eskaera jasotzeko.

Entrega bidalketa bidez egiten denean (erosketa bat egin den saltoki bakoitzean gutxienez 5 €-ko eskaera egin behar da), eskaera jaso eta, gehienez ere, 8 egun balioduneko epean, erosketa entregatua egoteko moduan antolatu beharko du bidalketa merkataria. Horretarako, bere baliabideak nahiz garraio zerbitzu batekin kontratatutakoak erabili ahal izango ditu.

Eskaerak prestatzeko epeak behin eta berriz atzeratzen badira hori justifikatzen duen kanpoko arrazoirik izan gabe, akordioa deuseztatu ahal izango da.

Merkatari bakoitzak bere gain hartuko ditu bidalketen kostuak.

Saltoki bakoitzak biltegitatu eta bere gain hartu beharko ditu merkaturatzen dituen produktuak, jardunbide egokien eta produktuen egoera ona bermatuko duten metodoen arabera. Era berean, saltokiek ez dute inolako aldaketarik egingo salmentarako eskaintako jatorrizko produktuetan edo enbalajeetan egindako aldaketetan, eta, era berean, konpromisoa hartuko dute produktuek izan ditzaketen marka, etiketa, zenbaki edo bestelako identifikazio-bitartekoak

ez aldatzeko, kentzeko edo manipulatzeko, eragin dezaketen edozein kalte edo desprestigiari erantzunez.

Bestalde, saltoki bakoitzak behar bezala enbalatuta eta etiketatuta prestatu beharko du produktua, eta enbalajeek, erraz irakurtzeko moduan, dituzten produktuak behar bezala identifikatzeko behar diren inskripzio guztiak izan beharko dituzte, eta, nolatan ere, merkaturatzen dituzten produktuen egoera onaren erantzule izango dira. Horrela, plataformara atxikitako saltokiek merkaturatzen dituzten produktuen izaera eta ezaugarriak kontuan hartuta, horietako bakoitzaren ardura izango da salgaia enbalaje egokietan jartzea, banaketan eta zamalanetan zehar jasan dezaketen edozein kalte edo degradazio saihesteko.

Saltokiaren ardura izango da produktu bakoitzaren egoera plataforman aldatzea; izan ere, horri esker, denbora errealeko ikuspegia izango da, eskaera guztien egoeraren unean, eta funtsezko tresna izango da ordainketa eta itzulketak kudeatzeko, halakorik balego.

Saltokiek, zerbitzu logistiko propioarekin edo kontratatuekin harremanetan, produktuaren bidalketari edo tracking-ari buruzko informazioa eduki beharko dute.

Saltokiak plataforman markatutako entrega-datak zehaztuko du salmenten kobrantza-data eta bezeroak produktua itzuli ahal izateko izango duen denboraren hasiera.

Ordainketa kudeatzea

Harreman ekonomikoa zuzena izango da eroslearen eta merkataritza saltzailearen artean, eta azken horri dagozkio sortzen diren kontabilitatearen, zergen arloetako edo bestelako betebeharrak.

Erosketak ordainketa pasabide baten bitartez ordainduko dira, eskaera egiten den unean, plataforman bertan.

Legeak finkatzen dituen itzulketa epeak betez, itzulketarik ez badago, saldutako produktuei dagokien zenbatekoa ordainduko dio Donostia Sustapenak saltoki bakoitzari, entrega egunetik 14 egun igaro ondoren; ordainketak hilaren 10, 20 eta 30ean egingo dira.

Saltokiak berak plataformako saltoki fitxan emandako kontu zenbakian sartuko da dirua.

DSS Market Plaza plataforman parte hartzen duten saltoki guztiak, jarduera ekonomiko bat garatzen duten pertsona fisikoak edo juridikoak diren heinean, PFEZari edo SZari dagokienez euskal foru-ogasunek duten araugintza eskumenaren mende daude, maiatzaren 23ko 12/2002 Legeak onartutako Euskal Autonomia Erkidegoarekiko Ekonomia Itunean aurreikusitakoaren arabera. Era berean, fakturak egitean, saltoki guztiek honako gailu hauek erabiltzeko ardura izango dute: saltokiko terminalak (ST), ordenagailu pertsonalak, vending-makina aurreratuak, balantza aurreratuak, tabletak, telefono mugikorak eta TICKETBAI sistema erregulatzen duen araudian zehaztutako zehaztutako tekniko eta funtzionalak inplementatu beharko dituzten gainerako gailuak.

Itzulketa politika

Erosleak 14 egun naturaleko epea izango du, eskaera jasotzen duenetik hasita, erositako produktua itzultzeko.

Kontsumitzaile eta erosleen arloan aplikatzekoa den legedian xedatutakoaren arabera, ez da atzera egiteko eskubidea aplikatuko honako kasu hauetan:

- Kontsumitzailearen eta eroslearen zehaztapenen arabera egindako ondasunen edo argi eta garbi pertsonalizatutako ondasunen horniduran.
- Azkar hondatu edo iraungi daitezkeen ondasunen horniduran.
- Osasuna edo higieena babesteko arrazoiengatik itzuli ezin diren eta entregatu ondoren zigilua kendu zaien ondasun zigilatuen horniduran.
- Entregatu ondoren, mota kontuan hartuta, beste ondasun batzuekin nahastu eta bereizi ezin diren ondasunen horniduran.
- Zigilatutako audio edo bideo grabazioen edo zigilatutako programa informatikoen horniduran, baldin eta kontsumitzaileak eta erosleak zigilua kendu badie entregaren ondoren.

Atzera egiteko eskubidea baliatzeak ez dio gasturik eragingo erosleari, ezta produktua itzultzeko kostuak ere, merkatariaik zuzenean hartuko baititu bere gain.

ITZULTZEKO PROZEDURA:

Erosleak itzulketa formularioa (atzera egiteko dokumentua) online betetzen duenean hasiko da itzulketa prozesua. Inprimakia Donostia Sustapenera bidali behar da, eta saltokira ere iritsiko da kopia bat.

Dendan jasotako erosketak itzultzea:

Dendan jasotako eskaerak dendan itzuli beharko dira.

Produktu horiek itzultzeko gehienez ere 5 egun balioduneko epea izango da, erosleak atzera egiteko erabakia jakinarazten duen egunetik zenbatzen hasita.

Merkatariaik ez du onartu behar atzera egiteko dokumentuarekin batera ez doan itzulketarik.

Etxean entregatutako erosketak itzultzea:

Erosleak itzulketa nola egin aukeratu ahal izango du: bide beretik, hau da, entrega helbide berean jasota, edo dendan entregatuta.

Atzera egiteko dokumentuan, itzulketa mota (dendan edo etxean) eta itzulketa jasotzera joateko aukeratutako eguna eta ordu tarteak zehaztu behar dira; merkatariaik egin beharko ditu produktua jasotzera egun eta ordutegi horretan joateko izapideak.

Itzulitako produktuak erosleak aukeratutako egunean eta ordu tartean jasotzeko kudeaketa lanak merkatariaik egin behar ditu.

Produktua itzuli ondoren, merkatariak aztertu egingo du, eta erosleak eragindako akatsik ez badu, eremu pribatuaren eskaeraren egoera aldatuko du; aldaketa egitean, Donostia Sustapenari automatikoki jakinarazten zaio itzulketa onartu dela eta erosleari ordaindutako zenbatekoa itzuliko zaio.

PRODUKTU AKASTUNAK:

Baldin eta (i) itzulitako produktuak EROSLEARI egotz dakiokkeen narriadura edo kalteren bat badu erosleak produktuaren izaera, ezaugarriak edo funtzionamendua ezartzeko beharrezkoa ez den manipulazio bat egitearen ondorioz; edo (ii) produktua ez bada osorik itzultzen, erosleari dagokio produktuaren balio murrizketa bere gain hartzea eta, kasuan kasu, ordaindutako zenbatekoa itzultzea ezinezkoa izatera irits liteke. Kasu horietan, egoera horren berri emango zaio erosleari posta elektronikoz, eta erosleak produktua jasotzeko edo bidaltzeko (dagozkion garraio kostuak ordainduta) prest utzi behar da, eroslearen aukeran, gehienez ere 15 egun naturaleko epean.

Nolanahi ere, merkatariak ez du inolako erantzukizunik hartuko bere gain produktua zaindu edo gordetzeagatik, bere instalazioetan dagoen bitartean.

Produktu akastunen kasuan, produktua ez badator kontratuarekin bat edo tarak edo akatsak baditu, erosleak produktua konpontzeko edo ordezkatzeko eska dezake, bi aukeretako bat ala biak objektiboki ezinezkoak edo neurritz kanpokoak ez badira. Produktua konpontzea eta aldatzea doakoak izango dira eroslearentzat, bidalketa gastuak barne, eta, hala badagokio, eskulanarekin eta horretarako behar diren materialekin lotutako kostuak ere bai.

Produktuen bat ez badator kontratuarekin bat eta/edo tara edo akatsen bat baldin badu, erosleak lehenbailehen jakinarazi ahal izango du. Horretarako, plataformako erosketak baldintzak atalean –zehazki itzulketetan– eskuragarri dagoen atzera egiteko dokumentua bete beharko du eta bertan adierazi beharko du zein produktu itzuli nahi d(it)uen, baita konpondu edo aldatu nahi duen ere.

Jakinarazpen horri erantzuteko, mezu elektronikoa bat bidaliko zaio erosleari, gorabehera konpontzeko, eta produktua BALDINTZA OROKORRETAN ezarritako moduan itzul dezan eskatuko zaio (IV. eranskina).

Merkatariak itzulketa jaso ondoren, itzulitako produktua arretaz aztertuko da, eta erosleari posta elektronikoz jakinaraziko zaio, gehienez ere 10 egun balioduneko epean, hura konpondu edo aldatzea (eskatu denaren arabera) bidezkoa den ala ez. Bidezkoa bada, ahalik eta epe laburrenean egin beharko da.

Konponketa edo aldaketa egitea ezinezkoa bada, erosleak kontratua suntsiarazteko edo prezioa jaisteko eskubidea izango du, aukeran.

Sustapenak

Sustapen kodeak sustapen bakoitzerako argitaratzen diren termino eta baldintzen arabera erabili ahal izango dira.

4. DSS MARKET PLAZA PLATAFORMAN PARTE HARTZEKO ESKAERAK EGITEA

DSS Market Plaza plataforman parte hartu nahi duen pertsona fisiko edo juridikoak eskaera telematikoki aurkeztuko du Donostia Sustapenaren webgunearen bitartez (www.fomentosansebastian.eus), bertan ezarritako eskakizunen arabera.

Pertsona fisiko edo juridiko bakoitzak eskaera bakarra aurkeztu beharko du. Izen komertzial batekin baino gehiagorekin parte hartu nahi duten enpresek izen komertzial adina sarbide izan ditzakete, baina eskaera bakarra aurkeztu beharko dute.

Edozein informazio, kontsulta edo gorabehera argitzeko, jarri harremanetan Donostia Sustapenarekin: 943482800 telefono zenbakira deituta, edo fomentoss@donostia.eus helbidera mezu bat idatzita; adierazi erreferentzia hau: DSS Market Plaza plataforma.

Plataforman izena emateko eskaerarekin batera, honako dokumentu hauek aurkeztu behar dira:

- I. eranskina: eskaera.
- Pertsona fisikoaren kasuan, eskatzailearen NANA.
- Pertsona juridikoaren kasuan, IFKren kopia eta, hala badagokio, sinatzailearen NANA eta ordezkaritza-ahalen kopia edo DSS Market Plaza plataformarekin lotutako gestioak/eragiketak egin ahal izateko egiaztatzen duen beste edozein dokumentazio.

Donostia Sustapenak zuzenean egiaztatuko du, ziurtagiri telematikoen bidez, Gipuzkoako Foru Ogasunak emandako ekonomia jardueren gaineko zergaren historikoa (altak, bajak, aldaketak, jarduera epigrafeak).

(Eskatzaileak berariaz adierazi ahal izango du Donostiako Sustapenak datu horiek kontsultatzearen aurka dagoela, eta aurka egiteko arrazoiak justifikatu beharko ditu (Datua Babesteko 2016/679 (EB) Erregelamenduaren 21. artikulua), eta, hala badagokio, dagozkion ziurtagiriak aurkeztu beharko ditu:

- Gipuzkoako Foru Aldundiak laguntza eskatu duen enpresari buruz egindako jarduera ekonomikoen dokumentu eguneratua-historikoa.

5. ESKAERETAKO AKATSAK ZUZENTZEA

Dokumentazio guztia aztertu ostean, eskaera osorik bete gabe dagoela egiaztatzen bada, edo eskaerarekin batera ez dela dagokion dokumentazioa aurkeztu, pertsona edo erakunde eskatzaileari 10 egun balioduneko epea emango zaio, zuzenketa jakinarazi eta hurrengo egunetik aurrera, akatsa zuzentzeko edo nahitaezko dokumentuak aurkezteko; halaber, hala egiten ez badu, eskaera bestelako izapiderik gabe baztertu egingo dela jakinaraziko zaio, eta horri dagokion ebazpena emango da.

6. ESKAERAK BALIOESTEIA ETA FORMALIZATZEA

Donostia Sustapenak, lehenik eta behin, eskatzaileak DSS Market plaza plataforman parte hartzeko baldintzak –2. atalean jasotakoak– betetzen dituela egiaztatuko du.

Gero, DSS Market Plaza plataformako parte-hartzaile izateko balioespenaren emaitza jakinaraziko zaio eskatzaile bakoitzari, berariaz emandako ebazpenaren bidez; ebazpena posta elektronikoz bidaliko da.

DSS Market Plaza plataforman benetan parte hartu ahal izateko, Sustapenaren eta enpresa parte-hartzailearen arteko akordioa sinatu behar da aldez aurretik.

Ebazpena eman eta 10 egun balioduneko epean, eskatzaileak ziurtagiri bat aurkeztu beharko du telematikoki Donostia Sustapenaren webgunearen bitartez (www.fomentosansebastian.eus), sinatutako akordioarekin batera, erantzukizun zibileko aseguru-poliza bat indarrean dagoela egiaztatzen duen agiria, kaudimen aitortuko konpainia batekin, garatutako jardueraren ondoriozko erreklamazioak estaliko dituen, merkaturatu beharreko produktuetatik eratorritako erantzukizuna barne.

Aurrekoa alde batera utzi gabe, Donostia Sustapenak beharrezkotzat jotzen duen beste edozein informazio edo dokumentazio eskatu ahal izango dio eskatzaileari, aurkeztutako datuak egiaztatze aldera.

Dokumentazioa aurkezteko epeak ez badira betetzen, eskaera bertan behera geratu dela ulertuko da, salbu eta Sustapenak epea luzatzeko baimena ematen badu, justifikatutako arrazoiak direla-eta interesdunak hala eskatu ondoren.

7. PARTE HARTZEN DUTEN SALTOKIEN BETEBEHAR OROKORRAK

DSS Market plaza plataforman saltoki gisa parte hartzen duten pertsonek oinarri hauetan jasotako betebeharrak hartuko dituzte beren gain eta, ondorio horietarako, berariaz aplikagarritzat jotzen dira, honako betebeharrak hauek aipatuta (zerrenda adierazgarria baino ez da; ez da mugatzailea):

- a) Oinarri hauetako 2. artikuluan adierazitako baldintzak betetzea.
- b) "Salmenta baldintza orokorrak" eta "Plataforma erabiltzeko baldintzak" dokumentuetan ezarritako gainerako baldintzak irakurri eta onartzea.
- c) Informazioa etengabe eguneratuta izatea, erabiltzaile esperientzia egokia izan dadin.
- d) Eskaerak, bidalketak eta itzulketak azkar eta modu fidagarrian kudeatzea, eta produktuak arretaz jaso eta entregatzea, kontsumitzailearengan konfiantza sortuz.
- e) Erantzukizun zibileko aseguru bat indarrean izatea, kaudimen aitortuko konpainia batekin, garatutako jardueratik eratorritako erreklamazioak estaliko dituen, merkaturatutako produktuetatik eratorritako erantzukizuna barne.
- f) Kontabilitate liburuak behar bezala eramatea, horretara behartuta egonez gero.
- g) DSS Market Plaza plataforman parte hartzeko balioespenean kontuan hartu den edozein zirkunstantzia, subjektibo nahiz objektibo, aldatuz gero, alaketaren berri ematea Donostia Sustapenari.
- h) Donostia Sustapenak bere eginkizunak betetzean eskatutako informazio guztia ematea.

- i) Jasotako laguntzarekin lotuta, Donostia Sustapenak antola ditzakeen jardunaldietan (proiektuen aurkezpena, jarduerak, emaitzen jarraipena eta abar) parte hartzea.
- j) Donostia Sustapenarekin lankidetzan aritzea, hala badagokio, finantza kontroleko eta egiaztapeneko jarduketetan, eta eskatzen zaion informazio eta dokumentazio guztia haren esku jartzea.
- k) Laguntzaren xede den jarduera gauzatzeko behar diren lizentzia eta baimen guztiak izatea.
- l) EAEko hizkuntza ofizialen erabilera bermatzea, bai plataformako edukian (euskarari lehentasuna emanez), bai komunikazio euskarrietan (webgunea, sare sozialak, emailing-ak, megafonia eta abar), sustapeneko eta hedapeneko materialak argitaratzean, antolatutako jardunaldi eta ekitaldietan eta abarretan.
- m) Fakturak egitea, honako gailu hauek erabiliz: saltokiko terminalak (ST), ordenagailu pertsonalak, vending-makina aurreratuak, balantza aurreratuak, tabletak, telefono mugikorrak eta TICKETBAI sistema erregulatzen duen araudian definitutako zehaztapen tekniko eta funtzionalak inplementatu beharko dituzten gainerako gailuak.

8. PARTE HARTZEKO AKORDIOA DEUSEZTATZEA

Akordioa deuseztatzeko arrazoi izango dira, besteak beste, honako hauetako edozein:

- Merkataria uko egitea.
- Saltokiaren titularra hiltzea.
- Baimena lortzeko eta izateko eskatzen diren baldintza guztiak edo batzuk galtzea.
- Oinarri hauetan eta akordioan bertan ezarritako baldintzak ez betetzea: informazioa ez eguneratzea, mantentze lanak ez egitea, erosleek produktuen kalitate eskasagatik erreklamazioak egitea eta abar.

Aurreko kasuetako bat gertatzen denean, Donostia Sustapenak akordioa ebatzi eta saltokiak plataformatik kanporatu ahal izango ditu, eta saltokiak ez du inolako kalte-ordainik edo konpentsaziorik jasotzeko eskubiderik izango. Ez-betetze kasuetan, Donostiako Sustapenak bere interesen alde kasu bakoitzean komenigarritzat jotzen dituen legezko neurriak hartzeko eskubidea izango du.

9. BORONDATEZKO BAJA HARTZEA PLATAFORMAN

Merkatariek edozein unetan eskatu ahal izango dute baja hartzea, beren atal pribatutik info@dssmarketplaza.eus helbidera mezu bat idazten. Horrela, saltokiaren fitxa ezabatuko da.

Dena dela, Donostia Sustapenak gorde egingo ditu saltoki parte-hartzaile horrek egindako salmenten datu historikoak.

Plataforman behin betiko baja hartzeko, merkataria bere eremu pribatuko *baja hartzea* atalean aurkituko duen formularioa bete beharko du. Bete ondoren, pdf formatuan deskargatu eta sinatu ahal izango du, Sustapenean borondatezko baja eskatzeko dokumentua aurkeztu ahal izateko, sinatuta.

10. DATUAK BABESTEA

Datuak babesteko indarrean dagoen araudian xedatutakoaren arabera, erregistro honen bitartez emandako datuak DONOSTIAKO UDALAK tratatuko dituela jakinarazten dizugu, eta Udala dela tratamenduaren erantzule. Datuak DONOSTIA SUSTAPENA S.Ak kudeatzen ditu, tratamenduaren arduradun den aldetik.

Salerosketa plataforman saltzaile gisa alta hartzea eta plataformako parte-hartzea izapidetu eta kudeatu ahal izatea da tratamenduaren xedea.

Datu pertsonalen tratamendurako legezkotasun oinarria Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren 6.1.b) artikulua da, plataformaren bitartez saldu ahal izateko termino eta baldintzak onartzen ditunez, baita Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren 6.1.e) artikulua ere, Tratamendua beharrezkoa da, interes publikoaren aldeko eginkizunen bat betetzeko edo tratamenduaren arduradunari emandako botere publikoak betetzeko jardunean, tokiko merkataritzaren sustapenarekin lotuta.

Datu pertsonalak plataforman argitaratu ahal izango dira, erosleak erosketa burutu ahal izan dezan. Ez da aurreikusi datu pertsonalen beste komunikaziorik edo nazioarteko transferentziarik hirugarren herrialdeetara edo nazioarteko erakundeetara, legezko betebeharra ez bada.

Datuak bildu ziren helburua betetzeko eta datu pertsonalen tratamendutik erator daitezkeen erantzukizunak zehazteko behar den denboran gordeko dira.

Datuetan sartzeko, datuak zuzentzeko, ezabatze eta eramateko eskubideak baliatu ahal izango duzu, baita datuen tratamenduari mugak ezartzeko edo uko egiteko eskubideak ere, hala dagokionean, Donostiako Udalean, helbide honetan: Ijentea, 1 – 20003 Donostia (Gipuzkoa).

Zure eskubideak baliatzean ez badizute behar bezala erantzun, erreklamazioa aurkeztu ahal izango duzu Datuak Babesteko Euskal Bulegoan. Helbidea: Tomas Zumarraga Dohatsuaren kalea 71, 3. solairua - 01008 Vitoria-Gasteiz. Hala eta guztiz ere, aldeztu aurretik eta nahi izanez gero, Datuak Babesteko ordezkariarengana jotzeko aukera ere baduzu, honako helbide elektroniko honen bitartez: dpd@donostia.eus.

11. APLIKATU BEHARREKO LEGEAK

Online denden bitartez egiten den jardura oro merkataritza elektronikoaren, kontsumitzaile eta erosleen babesaren eta datu pertsonalen babesaren arloan aplikatzekoa den Europako eta Espainiako legediari atxikita dago.

12. FORUA ETA AUZIAK EBAZTEA

Erosleen eta saltzaileen artean sortzen den edozein eztabaida edo gatazka Donostiako epaitegi eta auzitegiaren gauzatuko da, edo, hala badagokio, epaitegi eta auzitegi eskudunetan, Espainiako prozesu-araudian ezarritakoaren arabera. Halaber, jakinarazten dizugu Zuzenbideak aukera ematen dizula Europar Batasuneko auziak ebazteko online plataformara jotzeko, esteka honen bitartez: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Donostia, 2022eko martxoaren 23a.

Euken Sesé

Donostia Sustapena SAko kudeatzailea

ERANSKINAK

1. ERANSKINA: ESKAERA
2. ERANSKINA: KATEGORIAK ETA AZPIKATEGORIAK
3. ERANSKINA: IRUDIEN BETEKIZUNAK
4. ERANSKINA: SALMENTA BALDINTZA OROKORRAK

1. ERANSKINA: ESKAERA

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:		
Udalerrria / 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:

- DSS Market plaza saltokian parte-hartzea arautzeko oinarretan ezarritako baldintzak eta beharrak ezagutzen eta onartzen dituela.
- Erakundeak bere eskaera orrietan eta erantzukizunpeko adierazpenetan jasotako datuak egiazkoak direla.
- Aurkeztutako dokumentazio guztia benetakoa dela.
- 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:

- Que conoce y acepta las condiciones y obligaciones establecidas en las bases PARA REGULAR LA PARTICIPACIÓN EN EL ESPACIO DE VENTA DSS MARKET PLAZA.
- Que los datos consignados por la entidad en sus formularios de solicitud y declaraciones responsables son ciertos.
- Que toda la documentación presentada es real.
- 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. puntuaren 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 kontratatze 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).....

2. ERANSKINA: KATEGORIAK ETA AZPIKATEGORIAK

Hona hemen zehaztutako kategoriak, eta eskatzaileak gehienez bi aukeratu beharko ditu:

Kategoria nagusiak (gehienez 2) eta Azpikategoria (mugarik gabe, hautatutako kategoriaren barruan):

- **Moda**
 - Gizonezkoen arropa
 - Emakumezkoen arropa
 - Haurren arropa
 - Etxeko arropa
 - Lentzeria
 - Oinetakoak
 - Osagarriak
- **Etxea eta dekorazioa**
 - Altzariak
 - Argiak eta argiztapena
 - Arropa
 - Opariak
- **Elikadura**
 - Fruta
 - Kutixiak (berezitasunak)
 - Okindegia eta gozotegia
- **Bitxiak**
- **Edergintza eta osasungintza**
- **Kirola eta entretenimendua**
- **Opariak**
- **Artisautza**
- **Aisialdia eta kultura**
 - Liburu-dendak eta papertegiak
 - Argazkiak
 - Diskoak
 - Telefonoak eta komunikazioa
 - Produktu birtualak
- **Bestelakoak**
 - Elektronika eta informatika
 - Etxetresna elektrikoak
 - Burdindegia
 - Loradendak
 - Mugikortasuna

3. ERANSKINA: IRUDIEN BETEKIZUNAK

	SALTOKIAREN LOGOTIPOA	SALTOKIAREN ARGAZKIA	PRODUKTUAREN ARGAZKIA
Gehieneko argazki kop.	1	1	1
Orientazio karratua	150 x 150px	1100 x 1100px	500 x 500px
Gomendatutako gehieneko pisua	30 Kb	200 Kb	100 Kb
Baimendutako fitxategien formatua	jpeg	jpeg	jpeg

4. ERANSKINA: SALMENTA BALDINTZA OROKORRAK

SALMENTA BALDINTZA OROKORRAK

(Bertsioa indarrean hasi zen eguna: 2022/03/23)

1. OROKORRA

Salmenta Baldintza Orokor hauetan (hemendik aurrera, "**BALDINTZA OROKORRAK**") xedatzen dira tokiko merkataritza independenteek (hemendik aurrera, "**SALTZAILEA/K**") bezeroekin (hemendik aurrera, "**ERABILTZAILEA/K**") online erosketak egiteko "**DSS Market Plaza**" web plataformaren bitartez egiten duten produktuaren salmenta, oro har, arautzen duten termino eta baldintzak; plataformaren domeinuaren izena www.dssmarketplaza.eus da (hemendik aurrera, "**PLATAFORMA**").

PLATAFORMAREN titularra **DONOSTIA SUSTAPENA SA** da (hemendik aurrera, "**SUSTAPENA**"), eta salmentak online egiteko tresna teknologiko bat eskaintzen du. Tresna horretan, "**Marketplace**" gisa, SUSTAPENAK SALTZAILEEN eskura jartzen du eta aukera ematen die PLATAFORMAN estatututako banakako gune bat edo online denda bat izateko (hemendik aurrera, "**ONLINE DENDA/K**"), haien produktuak eskaintzeko eta saltzeko.

Horren ondorioz, PLATAFORMARA sartzean eta ONLINE DENDA batean erosketak egitean, ERABILTZAILEA ez da zuzenean SUSTAPENAREKIN kontratatzen ari, ONLINE DENDAREN titular den SALTZAILEAREKIN baizik. SUSTAPENAREN jardura, nolabehere, SALTZAILEAREN eta ERABILTZAILEAREN arteko bitartekaritza lanak egitea baino ez da, PLATAFORMA bidezko transakzioak ahalbidetuz.

Testuinguru horretan, BALDINTZA OROKORRAK ERABILTZAILEEI informazio argia, ulergarria, zalantzarik gabea eta egiazkoa emateko idatzi dira, modu iraunkorrean, errazean eta doan, dagokion SALTZAILEAK produktuak ONLINE DENDA bakoitzaren bitartez saltzea arautzen duten baldintzei buruz.

BALDINTZA OROKORRAK ERABILTZAILEEN eskura egongo dira, eta nahi dutenean kontsultatu eta inprimatu ahal izango dituzte PLATAFORMAN bertan.

ONLINE DENDA bakoitzean erosketak egiteko, ERABILTZAILEAK BALDINTZA OROKORRAK berariaz irakurri eta onartu behar ditu, horretarako prestatutako sistemaren bitartez; beraz, ezin izango da erosketak prozesua burutu, ezta eskaerarik egin ere, baldintza horiek alde aurretik onartzen ez badira.

Aurrez esandakoa alde batera utzi gabe, SALTZAILEEK ONLINE DENDEN bitartez ERABILTZAILEEN eskura jarritako produktu jakin batzuk baldintza berezi jakin batzuen (hemendik aurrera, "**BALDINTZA BEREZIAK**") mende egon daitezke; hala badagokio, BALDINTZA OROKORRAK osatu edo aldatuko dituzte. ONLINE DENDETAN erosketak bat burutu baino lehen, ERABILTZAILEAK arretaz irakurri eta, hala badagokio, onartu egin beharko ditu dagokion ONLINE DENDAN eskuragarri dauden BALDINTZA BEREZIAK. Nolanahi ere, SUSTAPENAK ez du inolako

erantzukizunik hartuko bere gain SALTZAILE bakoitzak zehaztu ditzakeen BALDINTZA BEREZIEI dagokienez, ezta BALDINTZA OROKORREI dagokienez ere.

Era berean, BALDINTZA OROKORREN aplikazio eremutik kanpo geratzen dira erabiltzaileek SALTZAILEEN PLATAFORMATIK kanpoko webguneetan edo sistemetan egiten dituzten erosketak, nahiz eta kanpoko webgune edo sistema horietara ONLINE DENDETATIK birbideratuta iritsi. Erosketa horiek kasuan kasuko SALTZAILEAK ezarritako baldintzen arabera arautuko dira.

2. SALTZAILEA IDENTIFIKATZEA

ERABILTZAILEEI jakinarazten zaie ONLINE DENDA bakoitzean egindako salmenta eskaintzen arduraduna denda horretan behar bezala identifikatuta agertzen den SALTZAILEA dela.

3. NOLA EROSI?

ONLINE DENDETAN erosketa bat egiteko bi modu daude: bata ERABILTZAILE erregistratu gisa eta bestea gonbidatu gisa.

Lehenengo kasuan, dagokion formularioa bete behar da ERABILTZAILEAREN datu pertsonalekin. Erregistro horrek honako aukera hauek emango dio ERABILTZAILEARI: (i) eremu pribatura sartzea, "Erabiltzaile eremua" atalaren bitartez; (ii) datuak geroago aldatzea, eguneratuta izateko; (iii) erosketak kudeatzea; eta (iv) sustapen eta eskaintza berezietz baliatzea, halakorik dagoenean.

Erregistroa amaitu aurretik, ERABILTZAILEAK BALDINTZA OROKORRAK onartu beharko ditu nahitaez; hala egin ezean, prozesua ez da burutuko eta, beraz, ezin izango da ERABILTZAILE erregistratu izan. Erregistroa burututakoan, nahi beste aldiz sartu ahal izango da eremu pribatura ("Erabiltzaile eremua" atalean dago), ERABILTZAILE izena eta pasahitz pertsonalak idatzita.

Erregistratu nahi ez duten ERABILTZAILEENTZAT, gonbidatu gisa erosteko aukera dago, ONLINE DENDETAN nabigatu eta erregistratu gabe "erosketa orga" betetzeko. Erosketa burutzean baino ez dira datuak eman behar, eta datu horiek ez dira gordeko hurrengo erosketetarako. Kasu horretan ere, nahitaezkoa izango da erosketa egiteko unean BALDINTZA OROKORRAK onartzea.

Nolanahi ere, erosketa prozesua oso erraza da; izan ere, ERABILTZAILEAK ONLINE DENDA bakoitzean erosi nahi d(it)uen produktua(k) aukeratu, produktu kopurua zehaztu eta erosketa organ gehitu besterik ez du egin behar. Produktu bakoitza hautatzean, horri buruzko informazio zehatza bistaratuko da:

- * Produktuaren izena;
- * SALTZAILEAREN nortasuna;
- * Produktuaren ezaugarriak;
- * Eskuragarri dauden koloreak/modeloak (dagokionean);
- * Prestazio teknikoak, halakorik izanez gero;
- * Neurriak/tamainak, hala badagokio;

- * ———— **Prezioa, BEZa sartuta baina bidalketa gasturik gabe, eskaintzan gastu horiek sartzen direla adierazi ezean.**

~~ERABILTZAILEAK sustapen kode bat edo online kupoi bat baldin badu, une honetan sartu beharko du, bertan adierazitako eta aplikatzekoak diren baldintza eta deskontuez baliatzeko.~~

~~Erosketa amaitzeko, ERABILTZAILEAK erosketa orgara joan beharko du. Bertan, hautatutako produktuak eta, hala badagokio, aplikatzekoak diren bidalketa gastuak zehaztuko dira, berriki ditzan, eta bere erabiltzailearen identifikatzailea (helbide elektronikoa) eta pasahitza idatzita identifikatu eta autentifikatu egin beharko du, baita BALDINTZA OROKORRAK berriro onartu ere.~~

~~Eskaera berrikusi eta ERABILTZAILEA identifikatu ondoren, erosketa ordaindu egin behar da, hurrengo **Error! Reference source not found.** atalean ezarritako moduan.~~

~~Ordainketa baliozkotu ondoren, salerosketa kontratu bat ezartzen da ERABILTZAILEAREN eta SALTZAILEAREN artean, BALDINTZA OROKORREI eta, hala badagokio, BALDINTZA BEREZIEI atxikita. Erosketak gatzelaniaz eta euskaraz soilik egin ahal izango dira, baina, hizkuntza edozein dela ere, BALDINTZA OROKORREN 4. atalean deskribatzen den eremu geografikoan baino ezin izango dituzte eskaini produktuak SALTZAILEAK. Erosketa prozesua amaitu ostean, erosketa berretsi egingo da ERABILTZAILEARI bidalitako "*Eskaera berrestea*" mezu elektronikoa baten bitartez. Mezu horretan, gutxienez, honako datu hauek jasoko dira: eskaera zenbakia, produktu kopurua, horietako bakoitzaren deskribapena (hau da, ezaugarriak, prezioa, zergak eta bidalketa gastuak), eta entregatzeko epea, BALDINTZA OROKORREN 6. atalean deskribatutako baldintzetan.~~

~~Mezu hori ez jasotzearen arrazoia sareko komunikazioen aldi baterako arazoren bat izan daiteke, edo jakinarazitako helbide elektronikoa idaztean akatsen bat egin izana. Bi kasuetan, gomendagarria da egoeraren berri ematea helbide elektronikoa honetara: fomentoss@donostia.eus.~~

~~Beste edozein zalantza argitzeko, ERABILTZAILEAK mezu elektronikoa bat bidal diezaguke helbide honetara: fomentoss@donostia.eus.~~

ONARTUTAKO ORDAINBIDEAK¹

~~PLATAFORMAREN bitartez egindako erosketen ordainketa kreditu edo zordunketa txartelaren (VISA, MASTERCARD eta AMERICAN EXPRESS) bidez egiaztatu ahal izango da. Aukeratutako ordainbideak gasturen bat eraginez gero, ERABILTZAILEAREN kontura baino ez da izango.~~

~~Kreditu edo zordunketa txartelaren bitartez egiten diren ordainketa guztiak finantza erakunde batekin kontratatutako ordainketa pasabide seguru batean egiten dira, eta txartelen datuak enkriptatu egiten ditu pasabideak. Ordainketa sistema ahalik eta seguruena izan dadin, PLATAFORMAK REDSYSen ordainketa sistema seguruak erabiltzen ditu. Ildo horretan,~~

¹ Ordainketen eskema zehaztu gabe dago (hasiera batean, ordainketak SUSTAPENAK zentralizatu eta kudeatuko ditu).

~~ordainketaren datu konfidentzialak zuzenean eta enkriptatuta (SSL) helarazten dira dagokion finantza erakundera.~~

~~Ordainketa pasabide horren bitartez egitean, sistemak txartela jaulki duen bankuarekin konektatuko du, eta banku horrek eragiketa baimentzeko eskatuko du, kode pertsonal baten edo beste autentifikazio sistema batzuen bidez. Kreditu txartela jaulki duen bankuak autentifikazio hori berretsi behar du eragiketa burutzeko. Bestela, transakzioa ukatu egingo da.~~

~~Aplikatzekoa den legedian xedatutakoaren arabera, erosketa baten zenbatekoa iruzurrez edo bidegabeki kargatu bada ordainketa txartelaren zenbakia erabiliz, txartelaren titular den ERABILTZAILEAK kargua berehala deuseztatzeko eskatu ahal izango du. Kasu horretan, SALTZAILEAREN eta txartelaren titular den ERABILTZAILEAREN kontuetan zordunketari eta berrordainketari dagozkion idatzoharrak ahalik eta lasterren egingo dira.~~

~~Hala ere, txartelaren titular den ERABILTZAILEAK egin badu erosketa eta itzultzeko eskakizuna ez bada atzera egiteko edo suntsiarazteko eskubidea baliatzearen ondorio, erabiltzaileak ezeztatze horren ondorioz sortutako kalte-galerak ordaindu beharko dizkio SALTZAILEARI.~~

4. ESKAINTZEN EREMU GEOGRAFIKOA

~~ONLINE DENDETAN dauden produktuen eskaintzak Espainiako Erresumako penintsulako lurraldea izango du eremu geografiko eksklusibotzat, berariazko salbuespen izanik Kanariar Uharteak, Balear Uharteak eta Ceuta eta Melilla Hiri Autonomoak.~~

~~Inolaz ere ez zaie erantzungo beste kokapen batzuetatik datozen erosketa eskaerei eta/edo aipatutako eremu geografikotik kanpo entregatzeko eskaerei.~~

5. PRODUKTUEN ESKURAGARRITASUNA

~~ONLINE DENDETAN eskaintzen diren produktuak izakinen mugak dituzte. SALTZAILEAK ezin badu hornitu ERABILTZAILEAK erositako produktua, eskuragarri ez dagoelako edo stock faltagatik, eskuragarritasun falta horren berri emango zaio ERABILTZAILEARI erosketa amaitu baino lehen, produktuaren fitxan bertan. Beraz, SALTZAILEAREN ardura da ONLINE DENDAN salgai dauden produktuen stocka eguneratuta izatea.~~

6. PRODUKTUA BIDALTZEA ETA EPEAK²

~~ERABILTZAILEEK ONLINE DENDEN bitartez erosten dituzten produktuak dendan jaso ahal izango dira edo mezularitza enpresa baten bitartez bidali, eta ERABILTZAILEAK adierazitako helbidean entregatuko dira beti. Eskaera bakoitzarekin batera salmenta tiketa ere eman behar da. SALTZAILEAK ez du erantzukizunik izango bidalketa helbidea ematerakoan ERABILTZAILEAK egindako akatsen ondorioz produktuak entregatzean gerta litezkeen atzerapenengatik edo hutsegiteengatik. Produktu bakoitza erosteko unean adierazitako epean entregatuko da.~~

² Bidalketei dagokien jarduketa eskema zehaztu gabe dago. Testu hau gutxi gorabeherakoa baino ez da.

~~Produktuak establezimendu bakoitzaren entrega politikaren arabera entregatuko dira, gehienez ere 8 egun balioduneko epean, ERABILTZAILEAK ezarritako ordutegi lehentasuna betez. Horrela, bada, erosketa entregatzen den unean ERABILTZAILEA ez badago helbide horretan, aipatutako mezularitza enpresarekin harremanetan jarri beharko du, erosketa mezularitza zentroan jasotzeko edo entrega berriaren eguna eta ordua adosteko. SALTZAILEA ez da izango banaketa egiten saiatuko den unean ERABILTZAILEA ez egoteagatik gertatzen diren atzerapenen erantzule. Hori dela eta, horrelako arazoak saihesteko, eskaera jasotzeko moduan egongo diren helbide bat eta ordu tarte bat emateko gomendatzen zaie ERABILTZAILEEI.~~

~~Erosketa dendan entregatzen denean, SALTZAILEAK eskaera jaso eta, gehienez ere, 3 egun balioduneko epean prest izan behar du entregatzeko. ERABILTZAILEAK, aldiz, 7 egun baliodun izango ditu eskaera dendan jasotzeko.~~

~~Erosketa bidalketa bidez entregatzen denean, SALTZAILEAK eskaera jaso eta, gehienez ere, 8 egun balioduneko epean, entrega egina moduan antolatu beharko du bidalketa.~~

~~Epeak zenbatzeko, egun baliodunak hartuko dira kontuan, eta, beraz, ez dira kontuan hartuko Espainiako Erresumako larunbatak, igandeak eta jaiegunak, ezta Donostiako (Gipuzkoa) tokiko jaiegunak ere.~~

~~Eskaera edozein unetan eman daiteke: goizeko 8etatik arratsaldeko 8etara bitarte, astelehenetik ostiralera (jaiegunetan izan ezik), eta jaso izanaren agiria edo emate agiria sinatu behar da.~~

~~Segurtasun arrazoiak direla eta, SALTZAILEEK ez dute eskaerarik bidaliko posta kutxetara, eta ez dute eskaerarik onartuko eskaeraren hartzailea eta helbidea identifikatu ezin direnean.~~

~~Produktuen gaineko erantzukizuna ERABILTZAILEAREN GAINA geratuko da eskaera entregatzen den unean.~~

~~ERABILTZAILEAK ONLINE DENDA batean erosi duen produktua jasotzen duenean, erosi zuenarekin bat datorrela egiaztatu beharko du, egoera ezin hobean dagoela eta garraioan ez duela kalterik izan.~~

~~Jasotako produktua ez badator bat ERABILTZAILEAK eskatutakoarekin, BALDINTZA OROKORREN 10.2 atalean adierazitako bitartekoen bidez eman beharko du horren berri. Oker jasotako produktua erretiratu egingo da eta benetan eskatu duena bidaliko zaio, ERABILTZAILEAREN ZAT inolako kosturik gabe.~~

7. PREZIOAK, ZERGAK ETA GASTUAK

~~ONLINE DENDETAN dauden prezioak eurotan egongo dira. ERABILTZAILEAK ordaindu beharreko azken zenbatekoa produktu bakoitzaren fitxan agertuko da, eta Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) sartuta izango du beti, une bakoitzean indarrean dagoen tasaren arabera, baita dagozkion gainerako zergak ere.~~

~~Hala badagokio, aplikatzekoak diren bidalketa gastuak erosketa bukatu aurretik adieraziko zaizkio ERABILTZAILEARI.~~

~~SALTZAILEEK ONLINE DENDAN eskaintzen diren produktuak edozein unetan eta aldeztu aurretik jakinarazi gabe aldatzeko eskubidea izango dute, baita salmenta prezioak, bidalketa gastuak eta gainerako baldintzak edo sustapenak ere. Nolanahi ere, erosketa egiteko unean indarrean dauden baldintzak aplikatuko dira.~~

~~8. — DESKONTU KODEAK~~

~~Sustapen kodeak sustapen bakoitzerako argitaratzen diren termino eta baldintzen arabera erabili ahal izango dira.~~

~~Sustapen kodeak ONLINE DENDAN baino ezin izango dira erabili.~~

~~9. — BERMEA~~

~~ONLINE DENDAREN bitartez eskaintzen diren produktuak lege ezarritako bermeei atxikitzen zaizkie. Hori dela eta, SALTZAILE bakoitzak honela erantzun du adostasun ezaren aurrean:~~

- ~~▪ — Produktu berrien kasuan, SALTZAILEAK bi urteko epean erantzun du adostasun ezaren aurrean, produktuak entregatzen direnetik zenbatzen hasita.~~
- ~~▪ — Bigarren eskuko produktuen ("refurbished" edo "berregokitutako" produktuak sartuta) kasuan, epea urtebetekoa izango da, entregatzen direnetik zenbatzen hasita.~~

~~Berrete horretatik kanpo geratzen dira produktu kontsumigarriak edo galkorrak, baita erabilera edo manipulazio desegokiak eragindako hutsak ere.~~

~~Zentzu horretan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen arloan aplikatzekoa den legedian xedatutakoari jarraikiz, produktuak kontratuarekin bat datoze la ulertuko da, baldin eta jarraian adieraziko diren baldintza guztiak betetzen badira, salbu eta kasuaren inguruabarrengatik horietako bat ezin bada aplikatu:~~

- ~~▪ — SALTZAILEAK egindako deskribapenarekin bat etortzea eta ONLINE DENDAN aurkeztu den produktuaren ezaugarriak betetzea.~~
- ~~▪ — Mota horretako produktuak erabili ohi diren erabileretarako egokiak izatea.~~
- ~~▪ — ERABILTZAILEAK eskatutako edozein erabilera berezitarako egokiak izatea, kontratua egiteko unean SALTZAILEARI horren berri eman diotenean eta, betiere, azken horrek onartu badu produktua erabilera horretarako egokia dela.~~
- ~~▪ — ERABILTZAILEAK espero dezakeen mota horretako produktu baten ohi kalitatea eta prestazioak betetzea, produktu mota eta, hala badagokio, SALTZAILEAK produktuen ezaugarri zehatzei buruz egindako adierazpen publikoak kontuan hartuta.~~

~~Horren guztiaren arabera, produktuen bat ez badator bat eskaintakoarekin eta BALDINTZA OROKORREKIN, ERABILTZAILEAK BALDINTZA OROKORREN 10.2 atalean adierazitako moduan jakinarazi ahal izango du.~~

10. ATZERA EGITEKO ESKUBIDEA, PRODUKTU AKASTUNAK ETA ALDAKETAK

10.1. Atzera egiteko eskubidea

~~Kontratu batean atzera egiteko eskubidea kontsumitzaile eta erabiltzaile orok duen ahalmena da; hain zuzen ere, egindako kontratua indarrrik gabe uzteko ahalmena, eta beste alderdi kontratugileari horren berri eman behar dio eskubide hori baliatzeko ezarritako epean, erabakia justifikatu behar izan gabe eta inolako zigorririk gabe. Azken batean, eskaera justifikaziorik eman behar izan gabe itzultzeko aukera da.~~

~~ERABILTZAILEAK 14 egun naturaleko epea izango du eskaera jasotzen duenetik atzera egiteko eskubidea baliatzeko, hau da, erosi duen produktua itzultzeko. Ondorio horretarako, produktua entregatu den eguna hartuko da epe horren hasierako eguntzat.~~

~~Kontsumitzaile eta erabiltzaileen arloan aplikatzekoa den legedian xedatutakoaren arabera, ez da atzera egiteko eskubidea aplikatuko honako kasu hauetan:~~

- ~~▪ Kontsumitzailearen eta ERABILTZAILEAREN zehaztapenen arabera egindako ondasunen edo argi eta garbi pertsonalizatutako ondasunen horniduran.~~
- ~~▪ Azkar hondatu edo iraungi daitezkeen ondasunen horniduran.~~
- ~~▪ Osasuna edo higiena babesteko arrazoiengatik itzuli ezin diren eta entregatu ondoren zigilua kendu zaien ondasun zigilatuen horniduran.~~
- ~~▪ Entregatu ondoren, mota kontuan hartuta, beste ondasun batzuekin nahastu eta bereizi ezin diren ondasunen horniduran.~~
- ~~▪ Zigilatutako audio edo bideo grabazioen edo zigilatutako programa informatikoen horniduran, baldin eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak zigilua kendu badie entregaren ondoren.~~

~~Atzera egiteko eskubidea baliatzeak ez dio gasturik eragingo ERABILTZAILEARI, ezta produktua itzultzeko kostuak ere, SALTZAILEAK zuzenean hartuko baititu bere gain.~~

~~Atzera egiteko eskubidea baliatu eta produktu bat itzultzeko, ERABILTZAILEAK plataformako *erosketa baldintzak* atalean zehazki *itzulketak* atalean eskuragarri dagoen atzera egiteko dokumentua bete beharko du produktua jaso eta 14 egun igaro baino lehen.~~

~~SALTZAILEAK hartuko ditu bere gain produktua itzultzearen garraio kostuak. ERABILTZAILEAK, atzera egiteko formularioan, SALTZAILEAK produktua zein egunetan eta zer ordu tartetan jaso behar duen zehaztuko du. Produktua jaso ondoren, SALTZAILEAK, produktua jaso eta gehienez ere 5 egun naturaleko epean, aztertzea egin beharko du, eta ERABILTZAILEAK eragindako akatsik ez badu, eskaeraren egoera aldatu eta SUSTAPENARI jakinaraziko dio itzulketa onartu duela eta ordaindutako zenbatekoa itzuli diola ERABILTZAILEARI.~~

~~Era berean, ERABILTZAILEAK produktua dendan itzultzea erabakitzen badu, atzera egiteko dokumentua bete beharko du produktua jaso eta 14 egun igaro baino lehen, eta~~

~~produktua SALTZAILEARI entregatu, gehienez ere 5 egun naturaleko epean, ERABILTZAILEAK atzera egiteko erabakia jakinarazi duen egunetik zenbatzen hasita.~~

~~ERABILTZAILEAK produktua establezimenduan jaso badu, aurrez aurre itzuli beharko du, helbide berean.~~

~~Baldin eta (i) itzulitako produktuak ERABILTZAILEARI egotz dakiokeen narriadura edo kalteren bat badu erosleak produktuaren izaera, ezaugarriak edo funtzionamendua ezartzeko beharrezkoa ez den manipulazio bat egitearen ondorioz; edo (ii) produktua ez bada osorik itzultzen, ERABILTZAILEARI dagokio produktuaren balio murrizketa bere gain hartzea eta, kasu kasu, ordaindutako zenbatekoa itzultzea ezinezkoa izatera irits liteke. Kasu horietan, egoera horren berri emango zaio ERABILTZAILEARI posta elektronikoz, eta ERABILTZAILEAK produktua jasotzeko edo bidaltzeko (dagozkion garraio kostuak ordainduta) prest utzi behar da, ERABILTZAILEAREN aukeran, gehienez ere 15 egun naturaleko epean.~~

~~Nolanahi ere, SALTZAILEAK ez du inolako erantzukizunik hartuko bere gain produktua zaindu edo gordetzeagatik, bere instalazioetan dagoen bitartean.~~

10.2. Produktu akastunak

~~Produktua ez badator kontratuarekin bat edo tarak edo akatsak baditu, ERABILTZAILEAK produktua konpontzeko edo ordezkatzeko eska dezake, bi aukeretako bat ala biak objektiboki ezinezkoak edo neurriz kanpokoak ez badira. Produktua konpontzea eta aldatzea doakoak izango dira ERABILTZAILEARENTZAT, bidalketa gastuak barne, eta, hala badagokio, eskulanarekin eta horretarako behar diren materialekin lotutako kostuak ere bai.~~

~~Produkturen bat ez badator kontratuarekin bat eta/edo tara edo akatsen bat baldin badu, ERABILTZAILEAK lehenbailehen jakinarazi ahal izango du. Horretarako, plataformako erosketa baldintzak atalean zehazki itzulketak atalean eskuragarri dagoen atzera egiteko dokumentua bete beharko du eta bertan adierazi beharko du zein produktu itzuli nahi d(it)uen, baita konpondu edo aldatu nahi duen ere.~~

~~Jakinarazpen horri erantzuteko, mezu elektroniko bat bidaliko zaio ERABILTZAILEARI, gorabehera konpontzeko.~~

~~SALTZAILEAK itzulketa jaso ondoren, itzulitako produktua arretaz aztertuko da, eta ERABILTZAILEARI posta elektronikoz jakinaraziko zaio, gehienez ere 10 egun baliioduneko epean, hura konpondu edo aldatzea (eskatu denaren arabera) bidezkoa den ala ez. Bidezkoa bada, ahalik eta epe laburrenean egin beharko da.~~

~~Konponketa edo aldaketa egitea ezinezkoa bada, ERABILTZAILEAK kontratua suntsiarazteko edo prezioa jaisteko eskubidea izango du, aukeran.~~

11. IRADOKIZUN, KEXA ETA ERREKLAMAZIOAK

ERABILTZAILEEK iradokizunak, kexak eta erreklamazioak bidali ahal izango dituzte, helbide elektroniko honetara idatzita: fomentoss@donostia.eus.

12. PRIBATUTASUN POLITIKA. DATUAK BABESTEAK

~~ONLINE DENDA batean erosketak bat egiteak zera esan nahi du, SALTZAILEAK, bere erantzukizunpean, erabiltzailearen datu pertsonalak tratatuko dituela egindako erosketak eta erositako produktuen bidalketa kudeatzeko, betiere bere pribatutasun politikari atxikita.~~

~~Ondorio horietarako, erosketak bat aipatutako baldintzetan egitean, ERABILTZAILEAK baimena ematen du SUSTAPENAK, tratamenduaren arduradun den aldetik eta Donostiako Udalaren erantzukizunpean jardunez, bere datu pertsonalak SALTZAILEARI lagatzeko. Lagapen hori transakzioa burutzeko eta erositako produktuak entregatzeko behar beharrezkoak diren datuetara mugatuko da, eta SUSTAPENAK PLATAFORMAREN bitartez egiten duen bitartekaritza lanaren barruan.~~

13. ERANTZUKIZUNA

~~SALTZAILEARI dagokio, beti, honako hauen gaineko erantzukizun oro: ONLINE DENDETAN eskuragarri dagoen informazioaren eta produktuen gainekoa, prezioaren, salmenta baldintzen, salmenta prozesuaren kudeaketaren, entregaren, fakturen edo bestelako betekizun fiskalen gainekoa, baita berme edo diru itzulketen gainekoa ere.~~

~~Bitartekaritza lan hutsa betetze aldera, SALTZAILEEK eta ERABILTZAILEEK negoziatu eta transakzioak egin ahal izateko gune bat eskaini baino ez du egiten SUSTAPENAK. SUSTAPENAK ez du parte hartzen bi alderdiek sinatutako kontratuan, ez du inolako erantzukizunik hartuko bere gain, eta ez du SALTZAILEAREN ordezkari izan jarduten.~~

14. EROSKETA BALDINTZA OROKORRAK ALDATZEA

~~BALDINTZA OROKORRAK aldatzera behartzen duten lege aldaketak gerta daitezke. Nolanahi ere, balizko aldaketek ez dute atzeraeraginik izango aldez aurretik kontratatutako produktuetan.~~

~~PLATAFORMARA sartzen den bakoitzean indarrean dauden BALDINTZA OROKORRAK irakurtzea gomendatzen zaio ERABILTZAILEARI eta, nolanahi ere, ONLINE DENDA batean erosketak bat egin nahi duen guztietan, libreaki erabaki dezan erabiltzen jarraitu nahi duen edo erosketak egin nahi dituen ere.~~

~~Nolanahi ere, erosketak bakoitza egiteko unean indarrean leudekeen BALDINTZA OROKORRAK izango dira aplikatu behar direnak.~~

15. APLIKATU BEHARREKO LEGEAK

~~ONLINE DENDEN bitartez egiten den jarduera oro merkataritza elektronikoaren, kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesaren eta datu pertsonalen babesaren arloan aplikatzekoa den Europako eta Espainiako legediari atxikita dago.~~

~~16. **FORUA ETA AUZIAK EBAZTEA**~~

~~ERABILTZAILEEN eta SALTZAILEEN artean sortzen den eztabaida edo gatazka oro epaitegi eta auzitegi eskudunetan bideratuko da, Espainiako araudiak arlo prozesalean xedatutakoari jarraikiz.~~

~~Halaber, jakinarazten dizugu Zuzenbideak aukera ematen dizula Europar Batasuneko auziak ebazteko online plataformara jotzeko, esteka honen bitartez:~~
~~<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.~~