

# Condiciones Generales de Contratación

Las condiciones a continuación estipuladas, entrarán en vigor entre las partes, únicamente cuando el vendedor haya confirmado el pedido y remitido al comprador la totalidad de las condiciones expuestas.

## IDENTIFICACIÓN Y DETALLES DE CONTACTO DEL TITULAR

**KOLGREEN** (en lo sucesivo, **VICENTE CALVO CALVO**) con NIF **11724953J** domicilio en **CALLE PASEO DE LA SALLE, 31, (28971 GRIÑÓN) MADRID**, opera a través del sitio web [www.kolgreen.es](http://www.kolgreen.es) solo en territorio español peninsular.

Puede contactar con el Titular a través de los siguientes medios:

**Número de atención al cliente:** 659114885 / 608875834

**Correo electrónico:** [info@kolgreen.es](mailto:info@kolgreen.es)

## COBERTURA DE NUESTROS PRODUCTOS

El uso de esta plataforma web, así como cualquier transacción realizada a través de la misma, se considera efectuada en España y, por ende, está sujeta a las leyes y normativas españolas vigentes, todo ello sin perjuicio de la legislación que resultara aplicable según la condición del consumidor.

Las presentes Condiciones Generales tienen como finalidad establecer el marco normativo para la celebración del Contrato. Estas condiciones serán complementadas, en su caso, por las Condiciones Particulares correspondientes.

En su condición de Consumidor, el Contrato celebrado se rige por 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 (en adelante referido como, TRLGDCU).

## PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. ¿CÓMO PUEDO COMPRAR ONLINE?

Para que usted pueda acceder a los productos ofrecidos por **KOLGREEN** y realizar una compra deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos.

Se informa que, de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Para seleccionar un producto, simplemente haga clic en el artículo deseado y luego presione el botón “Añadir al carrito “. Puede encontrar su cesta en la esquina superior derecha de la página.
2. Si desea agregar más productos, puede hacerlo y continuar comprando seleccionando el botón “Continuar comprando”.
3. Una vez haya seleccionado todos los productos que desea adquirir, y haya indicado el número de unidades requeridas, color o formato de rollos, proceda haciendo clic en “Finalizar compra”.
4. A continuación, le pediremos que proporcione sus datos personales. Puede optar por iniciar sesión si ya tiene una cuenta, crear una nueva cuenta para futuras compras o continuar como invitado.
5. Después, deberá indicar la dirección de entrega y elegir entre recoger su pedido en nuestras instalaciones de forma gratuita o seleccionar un método de envío.
6. En la misma pantalla, a la derecha, encontrará un resumen detallado de su cesta con los productos seleccionados, incluyendo precios, impuestos y, si corresponde, gastos de envío.
7. Por último, elija su método de pago preferido y confirme su compra presionando el botón “Realizar el pedido”.

Con anterioridad al mencionado botón le aparecerá una cláusula informativa en materia de protección de datos, así como el acceso a la segunda capa de información (información detallada de la política de privacidad) y el ingreso a los presentes Términos y Condiciones.

Para poder tramitar su compra, deberá leer y aceptar, la Política de Privacidad y las presentes Condiciones Generales de Contratación, que son las que regirán la contratación realizada. Podrá descargarse las Condiciones Generales de Contratación, si lo desea.

**KOLGREEN** informa que el documento electrónico que formaliza el contrato será correctamente archivado, garantizando que dicho documento se encuentre accesible para el usuario. A estos efectos, el usuario podrá solicitarlo

desde su área de cliente o mediante los medios de contacto proporcionados en nuestro Servicio de Atención al Cliente.

## Medios técnicos para la corrección de errores:

El usuario dispone de medios técnicos proporcionados por **KOLGREEN** durante el proceso de contratación para identificar y corregir posibles errores en la introducción de datos. En caso de identificar cualquier error en la introducción de datos, el usuario podrá seguir estos pasos:

- **Área de Cliente:** Acceder al área de cliente mediante las credenciales proporcionadas durante el proceso de registro. Identificar la transacción correspondiente y seleccionar la opción de corrección de datos. Modificar los datos incorrectos y confirmar los cambios.
- **Servicio de Atención al Cliente:** En caso de preferir asistencia directa, el usuario puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de los canales de comunicación habilitados, debiendo indicar que información es errónea y proporcionar la información correcta para la actualización inmediata.

Es importante destacar que una vez que la empresa de transporte se haga cargo del producto, cualquier solicitud de cambios relacionados con la entrega deberá realizarse directamente con la empresa de transporte, utilizando el número de seguimiento proporcionado. La rectificación de datos en este contexto estará sujeta al criterio de la empresa de transporte.

Asimismo, debe tener en cuenta que, por motivos de seguridad, si elige como método de pago PayPal, una vez realizado el pedido, no estará permitido efectuar ningún tipo de cambio en la dirección de envío.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

Para proporcionar una atención integral, le informamos sobre las múltiples vías que dispone para obtener información, gestionar reclamaciones u obtener asistencia relacionada con su pedido. A los efectos oportunos, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente de la siguiente manera:

1. **Formulario de Contacto:** Puede contactar con **KOLGREEN** a través de nuestro formulario de contacto disponible en nuestro sitio web. Puede acceder al mismo haciendo clic [aquí](#).
2. **Correo Electrónico:** [info@kolgreen.es](mailto:info@kolgreen.es)
3. **Teléfono:** 659114885 / 608875834

### Horario de Atención al Cliente:

Nuestro equipo SAC estará disponible para ayudarte en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: 9h a 20h.

## INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS

Las descripciones de los productos ofrecidos en el portal se realizan en base al catálogo de productos de **KOLGREEN**..

Los productos que presentamos en nuestro sitio web son una cuidada selección de nuestra colección. Hemos puesto especial cuidado en mostrar con gran precisión los colores y características de nuestros productos. No obstante, dada la diferente calidad o resolución de los monitores o dispositivos utilizados por el usuario, es imprescindible que lea atentamente la descripción del producto en la ficha de compra, dado que esta no depende de dichas contingencias.

Asimismo, para garantizar información más completa también le indicaremos la existencia o no de stock del producto. En el caso en que hubiera habido algún error por el cual el producto se mostrara disponible y este no lo estuviera después de haberse realizado la compra, **KOLGREEN** informará al Usuario de dicha contingencia de conformidad con lo establecido en el apartado “*POLÍTICA DE DEVOLUCIONES – Falta de stock*”.

## INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO

El precio de cada producto o servicio será el indicado en nuestra página web en el momento de la compra y estos serán expresados en la **moneda Euro (€)**. A menos que se indique lo contrario, los precios de los productos mostrados en nuestro sitio web incluyen los impuestos legalmente aplicables (IVA español).

Adicionalmente, los gastos de envío y los impuestos aplicables aparecerán desglosados en el momento de la compra, en la pantalla de pagos, para que el usuario pueda conocer con precisión el precio final del producto y entender cómo se compone.

Es importante tener en cuenta que los precios pueden variar en cualquier momento, si bien dicha modificación no afectará a los pedidos que ya hayan sido efectuados.

Nuestro objetivo es mantener una relación transparente con nuestros clientes y abordar cualquier error de manera justa y eficiente. Por ello, aunque nos esforzamos por garantizar la precisión de todos los precios en la página, reconocemos que puede surgir algún error ocasional. En caso de detectar un **error manifiesto** en el precio de algún producto o servicio que usted ha encargado **y que pueda ser efectivamente probado**, nos comprometemos a informarle de manera inmediata. En tal situación, le proporcionaremos la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o, alternatively, de anularlo si así lo prefiere, de forma previa a la confirmación del pedido remitida a la dirección de correo electrónico proporcionada, momento en el que se producirá la debida perfección del contrato, de conformidad con las normativas aplicables.

## PROMOCIÓN DE VENTAS

Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas:

- Las ventas en rebajas.
- Las ventas en oferta o promoción.
- Las ventas de saldos.
- Las ventas en liquidación.
- Las ventas con obsequio.
- Las ofertas de venta directa.

En todos los casos en que nuestra entidad lleve a cabo cualquiera de las ventas anteriores, el anuncio especificará su duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas. La duración de cada periodo de rebajas será decidida libremente por la Entidad.

En caso de artículos con reducción de precio, figurará el precio anterior junto con el precio reducido, salvo en el supuesto de que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.

Si las ventas anunciadas no incluyeran la información expuesta en los anteriores párrafos, se entenderá, tal y como se indica en estas condiciones y en este apartado, que el precio puede variar en función de la demanda no respondiendo a un plazo determinado ni a una promoción específica. Es decir, serán precios PVP (precio de venta al público).

En caso de ventas con obsequio o incentivo, este podrá ser entregado en el plazo que determine la venta sin exceder el establecido en cada Comunidad Autónoma, que en todo caso no será superior a **tres meses** desde la fecha de caducidad de la promoción.

## GASTOS DE ENVÍO

En relación a los precios de los envíos, se detallan a continuación las tarifas aplicables para diferentes productos:

- **Césped Artificial:**

36,30€

- **Jardines Verticales Artificiales:**

Hasta 5 unidades: 12,10€

6 unidades o más: GRATIS

- **Adhesivos:**

Hasta 25 unidades: 6,05€

26 unidades o más: GRATIS

- **Adhesivo Bicomponente para Césped Artificial, Banda de unión, y Parabond Flex Seal:**

Hasta 5 botes: 8,47€

6 unidades o más: GRATIS

Los gastos de envío están sujetos a las cantidades especificadas de cada producto y se aplicarán de acuerdo con la cantidad adquirida. Los precios mencionados ya incluyen impuestos. Los envíos se realizarán conforme a las tarifas establecidas y serán calculados automáticamente durante el proceso de compra en nuestra plataforma en línea.

Es importante tener en cuenta que estas tarifas pueden estar sujetas a modificaciones sin previo aviso. Para obtener información actualizada sobre los gastos de envío, le recomendamos que consulte nuestra página web o se ponga en contacto con nuestro equipo de atención al cliente.

Para cualquier consulta adicional sobre los gastos de envío o cualquier otro aspecto relacionado con su compra, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

## **OFERTA Y ACEPTACIÓN**

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en español. Este es el idioma que será utilizado para llevar a cabo la contratación. En caso de que pueda llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

## INFORMACIÓN SOBRE MEDIOS DE PAGO

El pago del precio a través de la web se realiza en el momento de la compra y **KOLGREEN** le enviará un e-mail de confirmación de la compra realizada informando sobre la fecha prevista para la recepción del producto.

**KOLGREEN** manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Usuario, salvo los estrictamente necesarios para la gestión del mismo. Únicamente la entidad financiera correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos para la gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el usuario podrá imprimir.

**KOLGREEN** se reserva el derecho de cancelar pedidos de conformidad con las presentes condiciones. Puede consultar los motivos de cancelación en el apartado específico que las regula.

- **¿Qué método de pago puedo utilizar para realizar mi compra Online?**

El pago de los productos ofrecidos por la entidad podrá realizarse mediante:

1. **Tarjeta de crédito o débito. Visa, MasterCard, Maestro, Discover Card, Diners Club y UnionPay.** Si su medio de pago es la tarjeta bancaria, al hacer clic en "Realizar el pedido" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya. Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta y has verificado que la tarjeta no ha expirado y que el número de información asociados a tu tarjeta no contiene ningún error, deberá contactar con su banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo del rechazo o falta de autorización.
2. **Paypal**
3. **Transferencia bancaria.**

Una vez realizado el encargo, la empresa confirmará su pedido inmediatamente. Las presentes Condiciones Generales de Contratación permanecerán en esta página web, y deberán ser aceptadas por usted antes de la realización del pago.

- **¿Cómo puedo pagar a través de transferencia bancaria?**

Si ha escogido como método de pago la transferencia bancaria, dispone de un **máximo de 24 horas hábiles** para realizarla. El pedido empezará a procesarse una vez la empresa tenga constancia del ingreso.

Si pasado el plazo de 48 horas hábiles no hemos recibido el ingreso, procederemos a la cancelación del pedido.

- **¿Qué datos debo utilizar para hacer la transferencia bancaria?**

Es muy fácil. Una vez seleccionada esta opción de pago, los datos necesarios para efectuar el pago son los siguientes:

- **Beneficiario: Vicente Calvo Calvo**
- **BIC: BSCHESMM**
- **IBAN: ES6500301130490293483273**
- **Asunto: Nº de pedido**

Los gastos de la transferencia irán siempre por cuenta del comprador.

- **¿Es seguro introducir los datos de mi tarjeta de crédito en la web?**

Tal y como podrá observar en nuestra política de seguridad, nuestro pago es seguro utilizando los medios indicados. Nuestra tienda Online cuenta con un certificado SSL que permite proteger la información bancaria trasladada en el proceso de la compra utilizando métodos de encriptación. Los datos confidenciales del pago con tarjeta de crédito o débito son transmitidos directamente y de forma segura a la entidad financiera.

Al realizar el pago a través de pasarela, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta de crédito está activada para el Comercio Electrónico Seguro. Después conectará con el banco emisor de la misma, el cual solicitará la autenticación y la autorización de la operación.

- **Mi tarjeta ha sido rechazada, ¿qué puedo hacer?**

Si recibe una notificación de que se ha rechazado su tarjeta, deberá contactar con su banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo. No obstante, esta circunstancia puede darse por varias razones:

1. Las razones más habituales por las que un pago es rechazado están relacionadas con **políticas de seguridad de pagos**. Al realizar el pago a través de la pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta esté activada para Comercio Electrónico Seguro. A continuación, conectará con la entidad financiera que la emitió, la cual solicitará al comprador que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación solo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación, y en ese momento se efectuará el cargo en la tarjeta. **En caso contrario, la transacción será rechazada.**
2. **La tarjeta puede estar caducada.** Compruebe que su tarjeta no exceda la fecha de validez.
3. **Límites de crédito o retención de fondos.** Puede que se haya alcanzado el límite de la tarjeta para efectuar compras.
4. **Datos incorrectamente introducidos.** Revise que ha rellenado todos los campos necesarios con la información correcta.

**En cualquier caso, su banco es el único que puede facilitarle el motivo exacto por el que un pago ha sido rechazado.**



- **Mi tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta, ¿qué debo hacer?**

Usted deberá notificar a **KOLGREEN** a través del correo electrónico o por teléfono, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en la web, en el menor plazo de tiempo posible, con el objeto de que **KOLGREEN** pueda realizar las gestiones que considere convenientes.

- **Información sobre la factura**

La empresa genera facturas en soporte electrónico y la enviaremos al correo electrónico que se nos haya proporcionado. La factura se emitirá a nombre de la persona física o jurídica que realiza el pedido, por lo que el Usuario debe asegurarse de consignar los datos correctos y completos del comprador.

**No serán posibles cambios posteriores.**

**KOLGREEN** advierte que, para preservar la confidencialidad de los datos, únicamente se emitirán duplicados de factura al titular del contrato. No se emitirán duplicados a terceros.

## **POLÍTICA DE ENVÍO**

- **Plazo de entrega**

El plazo máximo para la entrega de productos a través de nuestro servicio de transporte, gestionado por las empresas ONTIME, NACEX, es de 5-7 días laborales aprox. una vez se haya efectuado el pago de acuerdo con el medio elegido. En el caso improbable de que, por cualquier circunstancia, el pedido no pueda entregarse dentro del plazo establecido, nos comprometemos a notificarle esta situación lo más pronto posible.

Es importante destacar que todos los plazos mencionados anteriormente son aplicables únicamente en días laborables y están sujetos a la confirmación del pago de acuerdo con el medio seleccionado. Informamos además que no realizamos entregas de productos los sábados, domingos, así como en días festivos nacionales, autonómicos y locales.

En caso de que ONTIME o NACEX no estén disponibles para gestionar el envío, nos encargaremos de coordinar la entrega a través de otra empresa de transporte confiable. Nos comprometemos a informarle debidamente sobre la empresa alternativa que se encargará de la gestión del envío, asegurando así que su pedido llegue a destino de manera puntual y eficiente.

Agradecemos su confianza en nuestros servicios y nos esforzamos por garantizar una entrega eficiente y oportuna de sus productos, asegurando siempre la mejor experiencia de compra para nuestros clientes.

- **Aviso sobre Posibles Retrasos en la Entrega:**

Queremos informar a nuestros estimados clientes que, si bien nos esforzamos por garantizar la entrega oportuna de sus pedidos, las empresas de transporte pueden experimentar retrasos debido a una variedad de factores, incluida la alta demanda estacional, condiciones meteorológicas adversas u otras circunstancias imprevistas.

Es importante destacar que, si bien nos comprometemos a coordinar la entrega de su pedido de manera eficiente, los tiempos de entrega exactos pueden variar y están sujetos a las políticas y capacidades operativas de las empresas de transporte involucradas.

Por lo tanto, les pedimos comprensión y paciencia en caso de que se produzcan demoras en la entrega de su pedido. Siempre haremos todo lo posible para mantenerlo informado sobre cualquier cambio en el estado de su envío y proporcionarle la asistencia necesaria para resolver cualquier problema que pueda surgir.

Es importante tener en cuenta que, una vez que el paquete ha sido entregado a la empresa de transporte, la responsabilidad de los tiempos de entrega recae en ellos. Sin embargo, estaremos disponibles para brindarle apoyo y orientación en caso de que sea necesario realizar seguimiento o resolver cualquier incidencia relacionada con la entrega.

- **Lugar de entrega**

**KOLGREEN** se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección indicada por usted y que, en todo caso, deberá estar comprendida en España. Con el fin de optimizar el proceso de entrega, la dirección que nos indique debe ser una dirección en la cual pueda realizarse la entrega dentro del horario laboral habitual.

De tal forma, **KOLGREEN** no asume responsabilidad alguna cuando la entrega del producto no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean **falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas a la empresa de envíos, asignada para tal efecto, como lo es la ausencia del destinatario, en estos casos.**

Las entregas de mercancía pesadas o paletizadas se efectúan a pie de calle. Las empresas de transporte no están obligadas a subir este tipo de género al interior de la vivienda o almacén, así como tampoco manipular la carga

Además, ofrecemos la opción de recogida directa en nuestra tienda física ubicada en Casarrubuelos (Madrid), sin ningún coste adicional. Este servicio te permite disponer de tus productos en un plazo de 24/48 horas tras realizar su pedido en línea. Os contactaremos en cuanto el pedido esté disponible para recoger.

Esta alternativa proporciona flexibilidad y comodidad, permitiéndole elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades.

- **Transmisión del riesgo y de la propiedad**

La entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual el producto ha sido puesto a disposición del Usuario o un tercero por él indicado (distinto del transportista) en el lugar de entrega indicado. El riesgo de los productos (entre otros, la pérdida, menoscabo o robo) se transmitirá al Usuario a partir del momento en que el/los productos/s hayan sido puestos a su disposición. No obstante, en caso de que sea el consumidor y usuario el que encargue el transporte de los bienes o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el empresario, el riesgo se transmitirá al consumidor y usuario con la entrega de los bienes al transportista, sin perjuicio de sus derechos frente a éste.

- **Problemas en la entrega**

Si surge alguna discrepancia o problema visible en el pedido al momento de la entrega, el cliente debe abstenerse de aceptar la entrega y registrar el incidente en el albarán o medio utilizado por el transportista. En caso de aceptar el pedido a pesar de notables daños o defectos perceptibles a simple vista, podría surgir dificultades para gestionar su devolución. No obstante, tanto en dichos casos como en situaciones donde los defectos se identifiquen al abrir el paquete, el cliente debe ponerse en contacto de manera inmediata con nosotros a través de nuestro correo electrónico [info@kolgreen.es](mailto:info@kolgreen.es), proporcionando sus datos personales y el número de pedido, adjuntando una fotografía y una descripción detallada de la discrepancia o problema. Nos comprometemos a contactar con el cliente a la brevedad posible para resolver la incidencia. Es importante tener en cuenta que el plazo para informarnos de la discrepancia o problema es de 24 horas a partir de la recepción del pedido.

## **GARANTÍA LEGAL**

El Usuario podrá ejercer la garantía legal de **TRES AÑOS**, de un producto/servicio según la normativa vigente sobre garantía de los productos de consumo, 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. Además, tendrá la obligación de mantener la existencia de piezas de reparación y de un servicio técnico adecuado durante 10 años a partir de la fecha en la que el producto deje de fabricarse.

Para obtener información específica sobre las garantías de cada producto, recomendamos consultar la ficha del producto o comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC).

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

- **Derecho de desistimiento**

Para devolver un producto, como persona física, dispone de un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la recepción del producto.

Los gastos de envío derivados de la devolución correrán a su cargo. Sin perjuicio de lo anterior, el plazo de desistimiento no resultará de aplicación a los siguientes productos:

- **Artículos fabricados a medida o personalizados.**

En relación con los céspedes artificiales: ofrecemos la posibilidad de adquirir rollos completos (50m<sup>2</sup>) o elegir otras medidas inferiores a esta cantidad (suministro a medida o al corte). **Si un cliente solicita una cantidad inferior a 50m<sup>2</sup>, se procede a abrir un rollo completo y cortarlo a las medidas solicitadas por el cliente.** Esta acción implica una personalización del producto según las especificaciones del cliente, lo que se considera un artículo hecho a medida. En consecuencia, si el cliente devuelve este producto, no puede ser reintegrado al inventario con la misma facilidad que un producto estándar.

Por lo tanto, dada la naturaleza personalizada de los rollos de césped en medidas inferiores a 50m<sup>2</sup>, se consideran como productos fabricados a medida y quedan excluidos del plazo de desistimiento conforme a lo dispuesto en los términos y condiciones de la empresa.

- **¿Cómo tiene que proceder para la devolución de un producto?**

1. El producto debe ser devuelto en su embalaje original y en perfecto estado, sin haber sido manipulado o instalado, y con todos los accesorios y etiquetas originales. La devolución se hará efectiva una vez se compruebe el estado del producto devuelto.
2. Algunos de nuestros productos, como el césped artificial, vienen enrollados en un plástico. Si este plástico es abierto, el rollo se desenrolla y el producto posteriormente no se enrolla adecuadamente, puede resultar en dobleces que afecten su estado original. En consecuencia, se consideraría una manipulación del producto que imposibilitaría su posterior venta. Por lo tanto, recomendamos encarecidamente que, si desea desistir de la compra, devuelvas el producto en las mismas condiciones en las que lo recibiste.
3. Se informa al cliente que, si el producto ha sido instalado, ya no podrá ser devuelto, a menos que existan defectos de fabricación o problemas de calidad.
4. Asimismo, cualquier modificación o manipulación del producto que afecte su estado original puede resultar en la negación de la devolución.
5. **Usted será responsable de los costes de devolución del producto, teniendo la opción de devolverlo directamente en nuestra tienda sin coste adicional, seleccionar nuestro servicio de transporte para facilitar la devolución (en este caso se restaría el importe del coste en el reembolso) o encargarse usted mismo de gestionar el envío.**
6. **En ningún caso aceptaremos devoluciones enviadas a portes debidos.**

**7. La dirección de devolución es la siguiente: C/ ROMA, 1, NAVE 3, 28977 CASARRUBUELOS, MADRID**

Una vez que comprobemos que los productos que nos devuelve cumplen todas las especificaciones de la Política de Devoluciones, le enviaremos un correo electrónico informándole que la devolución ha sido aceptada.

Si tiene alguna duda sobre el proceso de devolución, póngase en contacto con nosotros a través del e-mail de contacto [info@kolgreen.es](mailto:info@kolgreen.es) o en el teléfono de Atención al Cliente 659114885 / 608875834

Para realizar una devolución usted deberá entregar al transportista los productos junto con el **formulario de devolución** que puede descargar [aquí](#).

- **Modificaciones y Cancelaciones de Pedidos:**

- 
- Los clientes tienen la posibilidad de modificar o cancelar sus pedidos dentro de un plazo establecido antes del inicio del proceso de preparación y envío.
- Para garantizar una gestión eficiente de los pedidos y evitar inconvenientes, se establece un plazo de 4 horas desde la realización del pedido para que los clientes puedan realizar modificaciones o cancelaciones.
- Este plazo de 4 horas se cuenta desde el momento en que se confirma el pedido en nuestro sistema. Durante este período, los clientes pueden contactar con nuestro servicio de atención al cliente para solicitar cambios en la cantidad de productos, dirección de envío u otros detalles relacionados con el pedido.
- Es importante tener en cuenta que, una vez transcurrido el plazo de 4 horas, los pedidos serán procesados y preparados para su envío. En el caso de productos que requieran preparación especial, como el césped artificial que puede necesitar ser cortado, cualquier modificación o cancelación después de este plazo puede no ser posible.
- Los clientes pueden comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente a través de los canales proporcionados en nuestro sitio web para solicitar modificaciones o cancelaciones de pedidos dentro del plazo establecido.

- **Reembolso**

Cualquiera que sea el sistema de pago utilizado por usted, **la devolución del importe se pondrá en marcha en la mayor brevedad posible pero siempre dentro de un plazo de 14 días siguientes a la recepción en nuestros almacenes del producto**. En el caso de haber realizado el pago mediante transferencia, para realizar la devolución deberá adjuntarnos en el formulario de devolución un número de cuenta donde poder realizarle el ingreso.

- **Falta de stock**

En el caso de que todas las unidades del producto adquirido se agoten, el Servicio de Atención al Cliente de KOLGREEN informará rápidamente al cliente a través de los medios de contacto proporcionados durante la compra. Se le ofrecerá la opción de elegir entre la devolución del importe o la selección de otro producto. Si el cliente elige un producto alternativo, KOLGREEN reembolsará el importe de la compra de manera inmediata y sin demora indebida, lo que permitirá al cliente realizar una nueva transacción.

## SERVICIO DE POSTVENTA

El cliente tiene la opción de ponerse en contacto con nuestro establecimiento a través de los formularios de contacto correspondientes para solicitar aparte la instalación de los productos adquiridos. Es importante destacar que este servicio de instalación es independiente de la compra realizada en nuestra tienda on-line. Nuestro equipo estará disponible para atender las consultas y coordinar los detalles de la instalación de manera personalizada y según las necesidades específicas de cada cliente.

Para solicitar este servicio puede contactarnos a través del siguiente [formulario de contacto](#).

## AVISO SOBRE INSTALACIONES REALIZADAS POR EL CLIENTE:

Queremos informar a nuestros estimados clientes que, en el caso de que decidan realizar la instalación de productos por su cuenta, dichas instalaciones no estarán cubiertas por nuestra garantía estándar.

Entendemos que algunos clientes pueden optar por instalar nuestros productos por su cuenta, sin embargo, es importante tener en cuenta que la correcta instalación y mantenimiento de nuestros productos son aspectos críticos para garantizar su funcionamiento óptimo y durabilidad.

Por lo tanto, cualquier instalación realizada por el cliente será bajo su propio riesgo y responsabilidad. No podremos ofrecer garantía para problemas derivados de instalaciones incorrectas o inadecuadas.

Recomendamos encarecidamente que, en caso de no contar con experiencia o conocimientos adecuados en la instalación de nuestros productos, se busque la ayuda de profesionales calificados para garantizar un resultado satisfactorio.

## MENORES DE EDAD

**KOLGREEN** dirige sus servicios exclusivamente a usuarios mayores de 18 años. Los menores de esta edad NO están autorizados a utilizar nuestros servicios y no deberán, por tanto, enviarnos sus datos personales. **KOLGREEN** no asume responsabilidad

alguna en caso de que menores de edad intenten acceder o utilicen el servicio de manera no autorizada. A los efectos oportunos, se insta a los progenitores o tutores legales a supervisar las actividades en línea de los menores y a garantizar que no utilicen este servicio sin la debida autorización.

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- **Legislación aplicable y jurisdicción**

La relación entre **KOLGREEN** y el Consumidor y Usuario se regirá por la normativa española vigente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 del TRLGDCU, todas las disputas y reclamaciones derivadas de este aviso legal se resolverán por los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

- **Reclamaciones**

En **KOLGREEN** nos esforzamos por ofrecer un servicio de la más alta calidad, pero entendemos que en ocasiones pueden surgir situaciones que requieran atención especial.

Si surge algún problema y desea interponer una reclamación, puede remitir su solicitud a través del correo [info@kolgreen.es](mailto:info@kolgreen.es) detallando el motivo de su reclamación y proporcionando información relevante como el número de pedido y detalles adicionales.

Una vez que nuestro equipo de Atención al Cliente reciba su solicitud, le enviaremos una confirmación de recepción y asignaremos un número de referencia a su reclamación. Nuestro equipo de Atención al Cliente revisará su reclamación y se esforzará por ofrecer una solución satisfactoria.

En caso de que la resolución inicial no sea satisfactoria, y considere necesario tomar medidas adicionales, **de conformidad con la normativa vigente, ponemos a disposición de nuestros clientes hojas de reclamaciones**. En este contexto, puede solicitar una Hoja de Reclamaciones siguiendo los pasos, a continuación, detallados:

1.- Solicitud de Hoja de Reclamación en tienda física C/ ROMA, 1, NAVE 3, 28977 CASARRUBUELOS, MADRID

2.- También se puede realizar el trámite solicitando la hoja de reclamaciones a través del correo [info@kolgreen.es](mailto:info@kolgreen.es). De esta forma os enviaremos la hoja de reclamaciones y se rellenarán las dos copias con idéntico contenido, debiendo remitirla a [info@kolgreen.es](mailto:info@kolgreen.es). Una vez recibida, **KOLGREEN** le remitirá el documento, sin dilación indebida, incluyendo en los dos ejemplares firma y sello original de la empresa.



- **Resolución extrajudicial de conflictos**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.5 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución alternativa de litigios en línea en materia de consumo, se informa al consumidor y usuario de que en caso de conflicto podrá acudir a la resolución extrajudicial de litigios en línea:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

- **Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual**

**KOLGREEN** respeta la propiedad intelectual de terceros. Si consideras que tus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, rogamos que nos comuniquen esta incidencia al correo electrónico [info@kolgreen.es](mailto:info@kolgreen.es) proporcionando la siguiente información:

- Descripción detallada de la obra protegida por derechos de propiedad intelectual que consideras ha sido infringida.
- Identificación clara y específica de la ubicación exacta en nuestro sitio web donde se encuentra el presunto contenido infractor.
- Información suficiente de contacto.
- Una declaración en la que manifiestes de buena fe que el uso del contenido en cuestión no está autorizado por el titular de los derechos de propiedad intelectual, su representante legal o la ley.
- Una declaración en la que se afirme que la información proporcionada en su notificación es precisa y que es el titular de los derechos de propiedad intelectual o que está autorizado para actuar en nombre del titular.

Una vez recibamos esta información, procederemos a analizarla y tomar las medidas adecuadas, en cumplimiento con nuestras políticas y la legislación aplicable. Agradecemos su cooperación en este proceso y estamos comprometidos en abordar cualquier reclamación de infracción de propiedad intelectual de manera diligente.

## **AVISO LEGAL Y POLITICA DE PRIVACIDAD**

Para obtener información detallada sobre el Titular del servicio, así como los términos y condiciones legales del funcionamiento de la presente página web, y cómo manejamos y protegemos tus datos personales, visite las secciones [Aviso Legal](#) y [Política de Privacidad](#) disponibles en nuestro sitio web.

## **MODIFICACIONES**



Las presentes Condiciones Generales de Contratación pueden verse modificadas/actualizadas en función de las exigencias legales establecidas o por actualización de nuestras políticas. Por esta razón, aconsejamos que revisen las presentes CGC antes de proceder a la contratación de nuevos servicios.

Fecha 13/05/2025