

# CONDICIONES GENERALES DE PARTICIPACIÓN PARA LOS CONSUMIDORES

## ***BONOS CONSUME LANZAROTE***

### **1. IDENTIDAD DE LAS PARTES CONTRATANTES**

#### **1.1. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR**

FEDERACIÓN INTERINSULAR DE LA PYME (FELAPYME)

CIF: V35120419

Dirección: Calle Sol, 6-1º Arrecife (Lanzarote)

Teléfono: +34 608408323

Correo electrónico: [consumelanzarote@felapyme.org](mailto:consumelanzarote@felapyme.org)

#### **1.2 AMBITO TERRITORIAL**

El citado proyecto se realizará a través de la web [www.consumelanzarote.org](http://www.consumelanzarote.org) y el ámbito territorial donde se desarrollará será la isla de Lanzarote.

#### **1.4 USUARIO Y/O CLIENTE / CONSUMIDOR**

El usuario y/o cliente / consumidor, al aportar los datos personales a través del sitio web [www.consumelanzarote.org](http://www.consumelanzarote.org) será responsable de la veracidad de los datos e información que nos facilite y asegura ser mayor de 18 años y tener plena capacidad de obrar para celebrar contratos vinculantes.

Estas Condiciones de Participación regulan, sin restricción alguna, la relación de venta de bonos de fidelización de comercio efectuada a distancia desde el sitio web, de acuerdo con las estipulaciones legales, con la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, la legislación vigente en materia de protección de datos y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

### **2. INTRODUCCIÓN**

Se pone a disposición de usuarios y/o clientes / consumidores el sitio web <https://www.consumelanzarote.org>, con el fin de que puedan disfrutar de este servicio y adquirir los bonos/tarjetas Consume Lanzarote 2024 que a través del mismo se ofrecen.

Las Condiciones de Participación que seguidamente se incluyen, así como cualesquiera otras condiciones particulares que para la compra de determinados productos pudieran existir y que le serán debidamente mostradas, en su caso, en las pantallas correspondientes, constituyen un marco normativo regulador de cada contrato de compraventa de bienes que se formalizará a través del sitio web. Las presentes Condiciones de Participación serán de aplicación a la venta de las bonos/tarjetas comercializadas a través del sitio web.

El usuario y/o cliente / consumidor puede acceder directamente, en cualquier momento, a estas Condiciones de Participación, así como a la información sobre el tratamiento de sus datos personales que consta en la Política de Protección de Datos y en la Política de Cookies correspondientes, haciendo clic en los apartados que, debidamente identificados, puede encontrar en este sitio web.

Por el simple hecho de navegar a través de este sitio web, el usuario y/o cliente / consumidor acepta íntegramente y sin reserva alguna, su contenido. En caso de disconformidad, el usuario y/o cliente / consumidor deberá abandonar este sitio web. Las operaciones de compra formalizadas a través de este sitio web se entenderán hechas con FELAPYME.

Las ofertas contenidas en el presente sitio web y los servicios prestados por FELAPYME, están dirigidos única y exclusivamente, a personas físicas, mayores de 18 años, que tengan la condición de consumidores o usuarios finales y sean residentes en territorio español y disponga de DNI/NIE en vigor. En consecuencia, quien no reúna los requisitos anteriores no podrá adquirir bonos de fidelización de comercio a través del sitio web.

### **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN**

Tal y como se ha indicado, las Condiciones de Participación que seguidamente se incluyen, así como cualesquiera otras condiciones particulares que para la compra de determinados productos pudieran existir y que se les mostrará en las pantallas correspondientes, constituyen un marco normativo regulador de cada contrato de compraventa de bienes que se formalizará a través de este sitio web. Dichas Condiciones de Participación han sido elaboradas de conformidad con la normativa vigente en la materia.

Para realizar compras el sitio web [www.consumelanzarote.org](http://www.consumelanzarote.org) se requiere que el usuario y/o cliente / consumidor, con carácter previo, aporte sus datos personales, cumplimentando un formulario al que podrá acceder a través de la pestaña de compra de bonos habilitada en la citada web. Para realizar dichas compras, deberá aceptar expresamente y de manera íntegra las Condiciones de Participación y la política de privacidad, así como el tratamiento de sus datos personales.

Las Condiciones de Participación, así como cualesquiera otras condiciones particulares de compra que regirán en su caso la adquisición de bonos de fidelización de comercio ofertados en este sitio web, serán siempre las que estén vigentes en el momento de la realización de cada pedido.

FELAPYME podrá en cualquier momento modificar las presentes Condiciones de Participación respetando, en cualquier caso, los compromisos previamente adquiridos con sus usuarios y/o clientes / consumidores. Dichas modificaciones serán publicadas en el propio sitio web a fin de que puedan ser conocidas por todos los usuarios y/o clientes / consumidores.

#### 4. COMPRA DE BONOS/TARJETAS CONSUME LANZAROTE

##### 4.1 BONOS/ TARJETAS “CONSUME LANZAROTE”

FELAPYME pone a disposición a través del sitio web [www.consumelanzarote.org](http://www.consumelanzarote.org) los bonos “Consume Lanzarote”. Cada bono se distribuirá entre las personas beneficiarias asociándolo a su DNI/NIE, de tal forma que, **se controlará la adquisición de bono (s) por cada DNI/NIE según las presentes condiciones**. Asimismo, será necesario presentar el DNI/NIE antes del pago en el establecimiento, así como la bono virtual en formato impreso o digital para su canje.

Cualquier persona de nacionalidad española, mayor de edad, que disponga del documento anteriormente indicado (DNI/NIE) podrá acceder y obtener su bono(s) si cumple, además, los siguientes requisitos:

Solamente se admitirán las personas que acrediten su identidad a través de estos documentos.

- Cada bono se distribuirá entre el usuario y/o cliente/ consumidor asociándolo a su DNI/NIE
- Será necesario presentar el DNI/NIE antes de proceder al pago en el establecimiento adherido, así como el bono en formato impreso o digital.
- Un mismo usuario y/o cliente/consumidor podrá canjear varios bonos en una única compra o gasto (según condiciones).
- El bono se podrá utilizar hasta agotar el saldo en los distintos establecimientos adheridos siempre y cuando los establecimientos no hayan agotado el límite de canjes establecido.
- En ningún caso se devolverá el dinero ni en efectivo ni en la compra ni en la posible devolución posterior del producto. El establecimiento se hará cargo de la devolución en cualquier otro medio (vales, bonos regalo), pero nunca en efectivo.
- Los bonos adquiridos por el usuario y/o cliente/ consumidor, se pondrán a la venta

en la plataforma web a partir del **22 de julio de 2024 y deberán ser utilizados (canjeados) antes del 30 de septiembre 2024**. Después de esta fecha perderán su validez y no serán reembolsados. Por lo tanto, la fecha de canje será del **22 de julio de 2024 al 30 de septiembre de 2024**.

- Una vez adquiridos, los bonos no podrán ser devueltos.
- La venta de los bonos estará disponible en la plataforma web habilitada para ello, hasta la fecha establecida por la comisión técnica o fin de existencia de los mismos.
- Lo bonos, en ningún caso, serán transmisibles.

No existirá ningún contrato entre FELAPYME y el usuario y/o cliente / consumidor en relación con ningún bono/tarjeta hasta que el pedido haya sido expresamente aceptado por felapyme. Si la petición de compra no es aceptada y se hubiese realizado algún pago, el importe del mismo le será reintegrado en su totalidad. Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra on-line y hacer clic en la aceptación de las Condiciones de Participación, Aviso Legal y la Política de Privacidad. FELAPYME enviará al usuario y/o cliente / consumidor al correo electrónico aportado al tramitar su solicitud de registro en el Programa Bonos/Tarjetas CONSUME LANZAROTE el Código QR en formato PDF descargable y el Bono/Tarjeta CONSUME LANZAROTE en formato Wallet compatible con el sistema operativo Android e iPhone. Asimismo, felapyme enviará al usuario y/o cliente /consumidor a través de correo electrónico un recordatorio sobre la caducidad del bono comprado

En caso de que el importe de la compra sea inferior al saldo total disponible en el bono/tarjeta, el cliente podrá usar el saldo restante en cualquier otro establecimiento adherido a la campaña o en el mismo hasta agotar íntegramente el saldo total disponible, siempre y cuando el establecimiento no haya agotado el límite de canjes disponible.

#### **4.2 INDICACIÓN DEL PRECIO**

El importe total de cada bono será de 60€, del que el usuario y/o cliente/consumidor sólo abonará la mitad, es decir 30€ de cada bono en el momento de adquirirlos a través del sitio web [www.consumelanzarote.org](http://www.consumelanzarote.org) , siendo los otros 30€ aportados por felapyme con cargo al programa financiado por el Cabildo de Lanzarote.

Como máximo, cada usuario/consumidor podrá adquirir hasta un máximo de 6 bonos, cada uno de ellos cargados con 60€ según condiciones detalladas en el punto 4.1. En definitiva, cada usuario/consumidor podrá adquirir, como máximo, 360€ en bonos, de los cuales felapyme aportaría 180€ con cargo al programa financiado por el Cabildo de Lanzarote y el/la cliente otros 180€ en el momento de la compra. Estas condiciones y límites se darán siempre y cuando haya disponibilidad de bonos y hasta fin de existencias de los mismos.

No se trata de un descuento, sino de una aportación del 50% restante del valor total del bono por parte de FELAPYME.

### **4.3 CANJEO DE LOS BONOS/TARJETAS**

El usuario y/o cliente / consumidor recibirá en su correo electrónico el bono con un código QR en formato pdf descargable y el bono/tarjeta Consume Lanzarote en formato wallet compatible con el sistema operativo Android e iPhone, que deberá presentar en el establecimiento adherido para proceder a su canje. Será imprescindible presentar el DNI/NIE.

Solamente se podrán canjear en los establecimientos adheridos al programa que no hayan agotado el límite de canjes disponible y en los productos admitidos, información a la que podrán acceder los usuarios a través de la plataforma web [www.consumelanzarote.org](http://www.consumelanzarote.org) No se admitirá el consumo en otros establecimientos que no sean los adheridos e indicados en la citada web.

Una vez descargado el bono/tarjeta, el usuario y/o cliente/consumidor dispondrá hasta el 30 de septiembre de 2024, fecha establecida para realizar sus compras. Vencido dicho plazo, los bonos no tendrán validez y no podrán ser reembolsados.

El usuario y/o cliente / consumidor podrá canjear sus bonos hasta la fecha mencionada anteriormente, siempre que el Establecimiento no haya agotado previamente el límite de bonos a canjear designado por la Comisión Técnica del programa en las Condiciones de Participación

– Establecimientos Adheridos. En el momento en que un Establecimiento llegue al límite de bonos a canjear se desactivará su posibilidad de canje de bonos, no obstante, el usuario y/o cliente / consumidor podrá canjear sus bonos en otro Establecimiento.

En ningún caso se devolverá dinero en efectivo ni en la compra ni en la posible devolución posterior del producto. El Establecimiento se hará cargo de la devolución en cualquier otro medio (vales, tarjetas regalo), pero nunca en efectivo.

Si se pierde el bono, FELAPYME, a través de la plataforma web [www.consumelanzarote.org](http://www.consumelanzarote.org) volverá a enviar un correo electrónico con el código QR, anulando en todo caso, el bono anterior

No se permitirá canjear bonos en: tabaco o cigarrillos electrónicos, loterías y/o apuestas, recargas de teléfonos móviles, tarjetas o pin de compra por internet, suscripciones a plataformas online y otros productos relacionados, bonos regalos o productos/servicios que se consumen/presten fuera de la vigencia del programa.

### **4.4 FORMAS DE PAGO**

La compra de bonos se realizará mediante tarjeta de crédito o débito a través de la plataforma

web habilitado para ello.

El cargo por el importe del pedido en la tarjeta bancaria se efectuará en el momento de la compra.

Los pagos/canje de bonos se podrán realizar mediante:

- Bono de crédito o débito a través de la plataforma web habilitada al efecto [www.consumelanzarote.org](http://www.consumelanzarote.org)

El cargo por el importe del pedido en tarjeta bancaria se efectuará en el momento de la compra.

Al hacer clic en Autorizar Pago el usuario y/o cliente / consumidor está confirmando que la bono bancaria es suya y que es su legítimo poseedor. Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codifican los datos de la tarjeta bancaria. Las tarjetas bancarias estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas. Si dicha entidad no autorizase el pago, FELAPYME no se hará responsable y no podrá formalizar ningún contrato con el usuario y/o cliente / consumidor.

Para mejorar la protección contra posibles fraudes, el usuario y/o cliente / consumidor deberá facilitar de nuevo los datos de su bono bancaria en cada compra, toda vez que FELAPYME no tiene acceso ni almacena en sus servidores los datos bancarios de sus usuarios y/o clientes / consumidores.

## 5. FUERZA MAYOR

Las partes no incurrirán en responsabilidad ante cualquier falta debida a causa mayor. El cumplimiento de la obligación se demorará hasta el cese del caso de fuerza mayor.

Las causas de fuerza mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera del control razonable por FELAPYME, entre otros:

- a) Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b) Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra o amenaza o preparativos de guerra.
- c) Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia, pandemia o cualquier otro desastre natural.
- d) Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte sean de titularidad pública o privada.
- e) Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- f) Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la causa

defuerza mayor continúe. En tal sentido FELAPYME tratará de realizar una ampliación en el plazo para cumplir las obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la causa de fuerza mayor.

## **6. COMUNICACIONES POR ESCRITO**

La normativa aplicable exige que la información o comunicaciones que FELAPYME le envíe sean por escrito. Mediante el uso de este sitio web, el usuario y/o cliente / consumidor acepta que la mayor parte de dichas comunicaciones con FELAPYME sean electrónicas.

FELAPYME se pondrá en contacto con el usuario y/o cliente / consumidor por correo electrónico. A efectos contractuales, el usuario y/o cliente / consumidor consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que FELAPYME le envíe de forma electrónica cumple con los requisitos legales idénticos a que si fuere por escrito.

## **7. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES**

FELAPYME se reserva el derecho a revisar y modificar las presentes Condiciones de Participación en cualquier momento. Le mantendremos informado a través de este sitio web de los cambios sustanciales realizados en las mismas. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo.

El precio y resto de condiciones de los bonos que el usuario y/o cliente/ consumidor nos haya solicitado no serán modificados por FELAPYME durante el plazo de tiempo que media entre la oferta y la aceptación de la misma, emitida a través de la confirmación de envío.

## **8. NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLÁUSULAS**

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones de Participación fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz y sin efecto por resolución firme dictada por una autoridad competente, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las restantes Condiciones de Participación en todo lo demás, teniéndose tal disposición o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.

## **9. ACUERDO COMPLETO**

Las presentes Condiciones de Participación y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre el usuario y/o cliente /

consumidor y FELAPYME en relación con el objeto de dichas Condiciones de Participación, sustituyendo cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre el usuario y/o cliente /consumidor y FELAPYME, sea verbalmente o por escrito.

## **10. FUNCIONAMIENTO DEL SITIO WEB**

FELAPYME excluye toda responsabilidad que se pudiera derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema electrónico, motivado por causas ajenas al titular del sitio web.

Asimismo, FELAPYME también excluye cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por retrasos o bloqueos en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico causado por deficiencias o sobrecarga en las líneas telefónicas o en Internet, así como de daños causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de FELAPYME.

FELAPYME está facultada para suspender temporalmente, y sin previo aviso, el acceso al sitio web con motivo de operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora. En la medida de lo posible intentaremos poner en conocimiento del usuario cualquier interrupción del servicio subsanándolo a la mayor brevedad. No obstante, quedamos eximidos de cualquier responsabilidad derivada del incorrecto funcionamiento o interrupciones del sitio web.

## **11. UTILIZACIÓN Y ACCESO AL SITIO WEB**

El usuario y/o cliente / consumidor se compromete a utilizar este sitio web, los contenidos y servicios de conformidad con la legalidad vigente y las presentes Condiciones de Participación.

Del mismo modo, el usuario y/o cliente / consumidor se obliga a no utilizar este sitio web o los servicios que se presten a través de él con fines o efectos ilícitos o contrarios al contenido de las presentes Condiciones de Participación, lesivos de los intereses o derechos de terceros o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar o deteriorar el sitio web o sus servicios o impedir un normal disfrute de este sitio web por otros usuarios.

Asimismo, el usuario y/o cliente / consumidor se compromete expresamente a no destruir, alterar, inutilizar o de cualquier otra forma, dañar los datos, programas o documentos electrónicos y demás que se encuentren en este sitio web.

El usuario y/o cliente / consumidor se compromete a no obstaculizar el acceso de otros usuarios al servicio de acceso mediante el consumo masivo de los recursos informáticos a través de los cuales el titular del sitio web presta el servicio, así como a no realizar acciones que dañen, interrumpan o generen errores en dichos sistemas.

El usuario y/o cliente / consumidor se compromete a no introducir programas, virus, macros, applets, controles ActiveX o cualquier otro dispositivo lógico o secuencia de caracteres que causen o sean susceptibles de causar cualquier tipo de alteración en los sistemas informáticos del titular del sitio web o de terceros.

Con carácter general el usuario y/o cliente / consumidor podrá acceder al sitio web de forma libre y gratuita. Sin embargo, existen accesos a determinadas áreas reservadas del sitio web para usuarios registrados, en este caso el usuario y/o cliente / consumidor debe mantener estricta confidencialidad de la clave de acceso. Para ello:

- Los perfiles de acceso y contraseñas utilizadas deben ser confidenciales, personales e intransferibles. Es responsabilidad del titular de la contraseña el uso que se haga de ella.
- No se debe guardar la clave de acceso en una forma legible en archivos en disco, soporte papel o cualquier otro tipo de soporte donde pueda ser accesible.
- El sistema de seguridad de los datos personales está directamente ligado al uso de contraseñas. Estas deben estar especialmente protegidas y cualquier incidencia que comprometa su confidencialidad debe ser inmediatamente comunicada.

El usuario cambiará la contraseña en las siguientes circunstancias:

- Siempre que tenga la sospecha de que pueda haber sido transgredida su seguridad.
- Siempre que sea conocida por otro usuario o se sospeche que pueda serlo.

FELAPYME se reserva el derecho de interrumpir el acceso al sitio web, en cualquier momento y sin previo aviso, ya sea por motivos de seguridad, de control, de mantenimiento, por errores de suministro eléctrico o por cualquier otra causa. Con todo lo cual, no se garantiza la fiabilidad, disponibilidad ni continuidad del sitio web, en el caso de que se presenten las causas antes indicadas.

## **12. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

Está prohibido modificar, copiar, reutilizar, explotar, reproducir, comunicar públicamente, hacer segundas o posteriores publicaciones, cargar archivos, enviar por correo electrónico, transmitir, usar, tratar o distribuir de cualquier forma la totalidad o parte de los contenidos incluidos en el sitio web para propósitos públicos o comerciales, si no se cuenta con la autorización expresa y por escrito de FELAPYME o en su caso, del titular de los derechos a que corresponda.

El usuario y/o cliente / consumidor únicamente tiene derecho a un uso privado de los mismos, necesitando autorización expresa para modificarlos, reproducirlos, explotarlos, distribuirlos o cualquier otro derecho perteneciente a su titular. Sin perjuicio de lo anterior se concede al usuario y/o cliente / consumidor los derechos de acceso, descarga, impresión, reproducción en cualquier soporte, así como, la utilización de los contenidos del sitio web a los que se le permite tener acceso, con fin meramente informativo.

En ningún caso se entenderá que el acceso y navegación del usuario y/o cliente / consumidor implica una renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial de dichos derechos, sobre cualquier otro derecho relacionado con el sitio web y los servicios ofrecidos en el mismo.

El usuario y/o cliente / consumidor reconoce, en consecuencia, que la reproducción, distribución, comercialización, transformación, y en general, cualquier otra forma de explotación, por cualquier procedimiento, de todo o parte de los contenidos de este sitio web constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial del titular de este sitio web o del titular de los mismos.

Queda prohibida la reproducción, distribución, transformación, total o parcial, sin autorización expresa de todos los contenidos presentes en este sitio web.

## **RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD**

FELAPYME no garantiza la licitud, fiabilidad, utilidad, veracidad o exactitud de los servicios o de la información que se presten por terceros a través del sitio web.

El usuario y/o cliente / consumidor es el único responsable de las infracciones en las que pueda incurrir o de los perjuicios que pueda causar por la mala utilización del sitio web, quedando FELAPYME exonerada de cualquier clase de responsabilidad que se pudiera derivar por las acciones del usuario y/o cliente / consumidor.

FELAPYME empleará todos los esfuerzos y medios razonables para facilitar información actualizada y fehaciente en el sitio web, no obstante, no garantiza la inexistencia de errores o de posibles inexactitudes y/u omisiones en los contenidos publicados por terceros accesibles a través de este sitio web.

El usuario y/o cliente / consumidor es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas contra el titular del sitio web basada en una mala utilización por parte del usuario y/o cliente / consumidor del sitio web. En su caso, el usuario y/o cliente / consumidor asumirá cuantos gastos, costes e indemnizaciones seansolicitados a FELAPYME con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

FELAPYME no se responsabiliza de los posibles fraudes, pérdidas, deterioros, mal funcionamiento u operatividad, robos, impagos u otras irregularidades o incidencias en los movimientos u operaciones realizadas con las bonos de fidelización “Consume Lanzarote”.

Asimismo, FELAPYME está exenta de toda responsabilidad por los daños causados por los establecimientos adheridos a la campaña a las personas o cosas en el desempeño de su actividad y de los productos ofertados, así como el incumplimiento por parte de dichos establecimientos en la disposición de los medios físicos y materiales a fin de garantizar el canje de las bonos, según las condiciones de adhesión de los establecimientos.

Igualmente, felapyme está exenta de toda responsabilidad imputable a dichos establecimientos adheridos por la ausencia, no ejecución o ejecución parcial de las actuaciones y/o colaboración en la realización de cuantas actuaciones propias y/o con terceros sean necesarias a fin de dar cumplimiento las exigencias para las que participan en el programa, con exención de los supuestos de responsabilidad frente a terceros no imputables a los mismos como consecuencia de la legislación específica aplicable o en supuestos de fuerza mayor, en cuyo caso habrá de acreditarse oportunamente.

### **13. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

Las compras realizadas a través de este sitio web y en virtud de estas Condiciones de Participación están sujetas a la legislación española. FELAPYME y el usuario y/o cliente / consumidor acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones de Participación, a los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del usuario y/o cliente / consumidor.

Si usted como consumidor considera que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirnos sus quejas a través de la dirección de correo electrónico [consumelanzarote@felapyme.org](mailto:consumelanzarote@felapyme.org) con el fin de solicitar una solución extrajudicial de controversias. En este sentido, si la adquisición entre usted y FELAPYME se ha celebrado online a través de nuestro sitio web, en virtud del Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos que usted tiene derecho a solicitar una resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo, accesible a través de la dirección <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### **14. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Le rogamos que nos envíe sus comentarios, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones a través de nuestras vías de contacto, a la dirección postal Calle Sol, 6-1º 35500 Arrecife (Lanzarote), Canarias, España o al correo electrónico [consumelanzarote@felapyme.org](mailto:consumelanzarote@felapyme.org) . Nuestro servicio de atención al cliente le responderá en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo legamente establecido. Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a

disposición de los consumidores y usuarios. Puede solicitarlas llamando por teléfono a través de nuestras vías de contacto y entregarlas en la dirección postal antes indicada o ante el Organismo de Consumo correspondiente.

## 15. SOPORTE TÉCNICO

Para cualquier consulta o incidente con la plataforma web puede ponerse en contacto con FELAPYME de **LUNES A VIERNES** a través de:

**Correo electrónico:** [consumelanzarote@felapyme.org](mailto:consumelanzarote@felapyme.org) de 9:00h a 15:00h

Teléfono 608 408 323 de 9:00h a 14:00h

## 16. ACTUALIZACIONES DE LAS CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

Las presentes Condiciones de Participación han sido establecidas en **fecha 28 de junio de 2024**. En cualquier momento podemos proceder a su modificación, compruebe la fecha de emisión en cada ocasión en que se conecte a nuestro sitio web y así obtendrá la certeza de que no se ha producido modificación alguna que le afecte.