CONDICIONES GENERALES

Ampliamos el plazo de devoluciones hasta el 13 de enero (incluido) para aquellos pedidos realizados entre los días 26 de octubre y 13 de diciembre ambos incluidos. La mencionada ampliación prevalecerá sobre el resto de plazos de devolución incluidos en las presentes Condiciones Generales de Compra.

Las presentes Condiciones Generales regulan el uso del sitio web myspringfield.com y la app de la marca Springfield (en adelante el "sitio web") del que Tendam Retail, S.A. ("Tendam") es titular. Tendam Retail, S.A. es una sociedad anónima mercantil con domicilio social en la Avenida del Llano Castellano 51 de Madrid, España, provista de NIF nº A-08099459, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-107.817, tomo 21.800, folio 120, secc. 8ª, siendo una de sus marcas comerciales Springfield. La utilización por parte del cliente de los servicios del sitio web presupone, en todo caso, la adhesión a las Condiciones Generales en la versión publicada en www.myspringfield.com (las "Condiciones Generales") en el momento mismo de la orden de compra. Por ello, es conveniente que leas estas Condiciones Generales antes de proceder a realizar una compra.

Las presentes Condiciones Generales siempre estarán sujetas a la normativa vigente en cada momento de tal forma que si algún plazo o condición fuera modificado por la normativa aplicable (tanto si esa modificación es de índole temporal como permanente), tendrás los derechos que la normativa aplicable te reconozca y Tendam te informará de cualquier otra medida adicional que pudiera adoptar a tu favor.

En caso de contradicción entre lo dispuesto en la normativa aplicable y lo previsto en las presentes Condiciones Generales, será de aplicación lo dispuesto en la normativa aplicable.

1. ÁMBITO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales se aplican a la venta de todos los productos de Springfield a través del sitio web o de su app, a consumidores a quienes se les puedan entregar pedidos en Europa (sólo zona euro). Puedes comprar desde el país que prefieras, pero solo podemos enviar tu pedido a las direcciones ubicadas en el país escogido. Al cambiar de país, los métodos de envío, los puntos de entrega y otras condiciones de venta se actualizarán. Asimismo, detallan el funcionamiento del Programa, así como el proceso de obtención y redención de puntos por parte de los titulares del Programa Springfield Club (el "Titular" o los "Titulares").

Tendam informa de que su sitio web o su app se dirige exclusivamente a un público mayor de 18 años.

Tendam se reserva el derecho a cancelar el acceso a la cuenta de un cliente si se detectan actos fraudulentos, especulativos o de mala fe en la utilización de este servicio.

Tendam guardará la fecha y la hora en las que las Condiciones Generales sean aceptadas, ya sea mediante la compra de un producto o dándote de alta como Titular.

2. EL SERVICIO DE COMPRA

Realizada la compra por medio del sitio web o la app, Tendam enviará un correo electrónico indicando el acuse de recibo del pedido. La no recepción de este mensaje puede deberse a algún problema transitorio de comunicaciones en la red o a algún error de escritura en la dirección de correo electrónico facilitada. En ambos casos, Tendam recomienda al cliente contactar con el Servicio de Atención al Cliente.

Sin embargo, la formalización del contrato de compra no se realizará hasta que Tendam envíe otro correo electrónico posterior confirmando que los productos del pedido han sido enviados. Es decir, la recepción del referido acuse del pedido no significa la aceptación del pedido por parte de Tendam. El pedido del cliente constituye una oferta a Tendam para comprar el/los producto(s). Todos los pedidos están sujetos a la aceptación de los mismos por parte de Tendam. Tendam no está obligado a aceptar el pedido y puede, a su discreción, denegar su aceptación. En este sentido, cuando Tendam acepte el pedido lo notificará al cliente a través de un nuevo correo electrónico confirmando que el pedido ha sido enviado o, en su caso, que está disponible para su recogida (la "Confirmación"). El contrato entre el cliente y Tendam en relación con el/los producto(s) solicitados se entenderá perfeccionado cuando Tendam envíe al cliente su Confirmación.

Debido a la naturaleza abierta del sitio web, y a la posibilidad de que se produzcan errores en el almacenaje y transmisión de información digital, no garantizamos la precisión y seguridad de la información transmitida u obtenida por medio del sitio web, salvo que se establezca expresamente lo contrario en la misma.

No obstante, Tendam hace todos los esfuerzos necesarios para que la información contenida en el sitio web sea completa, veraz y correcta. De existir algún error en cualquier dato, Tendam procederá a su rectificación.

Sólo te está permitido utilizar el sitio web de forma lícita. Queda expresamente prohibida la utilización, por cualquier medio directo o indirecto de cualquiera de los contenidos del sitio web con fines que sean o pudieran ser ilícitos, así como también la realización de cualquier acción que cause o pueda causar daño de cualquier tipo.

Al hacer uso de este sitio web y realizar pedidos a través del mismo, el cliente se compromete a: (i) hacer uso de este sitio web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos; (ii) no realizar ningún pedido falso o fraudulento; (iii) no usar el sitio web en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los usuarios del sitio web ni a Tendam; o (iv) no usar el sitio web para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o (v) no usar el sitio web para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes. Adicionalmente, nos reservamos el derecho de impedir el acceso al sitio web y/o la posibilidad de realizar pedidos a través del sitio web o de cancelar la cuenta del cliente si su comportamiento constituye un motivo justificado para hacerlo. Este será el caso, en particular, si el cliente está incumpliendo la normativa vigente, las disposiciones contractuales aplicables, nuestras directrices o nuestras políticas, tal y como se dispone en los párrafos anteriores.

La app de Springfield incluye contenido embebido del sitio web myspringfield.com. Este contenido se comporta de la misma forma que si el usuario hubiese visitado el sitio web. Es por esto por lo que la app puede recoger datos acerca del cliente y monitorizar tu interacción con el contenido embebido si tienes una cuenta en el sitio web y estás logueado (has hecho log-in o te has identificado con tu cuenta de usuario).

3. DESCRIPCIÓN: PRECIO Y CARACTERÍSTICAS

Los precios aplicables, así como la descripción de las características de los productos y fotografías orientativas, son los indicados en el sitio web o en la app en la fecha del pedido, salvo error manifiesto o evidente. Tendam ha realizado un esfuerzo para mostrar los colores de las prendas de la forma más cercana a la realidad posible. No obstante, el color de las prendas que aparece en la pantalla de tu dispositivo puede estar sujeto a variaciones dependiendo de la calidad o tipología del mismo. En este sentido Tendam no puede garantizar que los colores que aparezcan en la pantalla de tu dispositivo se ajusten fielmente a la realidad. Además, las características de los materiales naturales utilizados en la fabricación de algunos de los productos pueden presentar variaciones en la textura y en el color. Estas variaciones no tendrán la consideración de defectos de calidad o taras.

Los precios aparecen detallados en cada artículo e incluyen el I.V.A (Impuesto sobre Valor Añadido), IGIC (Impuesto General Indirecto Canario), o IPSI (Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en Ceuta y Melilla), según corresponda. El importe de los gastos de envío se indica al cliente de manera desglosada en el momento en que realice el pedido. Si durante el procedimiento de compra el cliente cambia la dirección de entrega y queda modificado el país de destino, los precios y la disponibilidad de artículos mostrados en el resumen final del pedido se actualizarán. En relación con cualquier artículo adquirido en el sitio web, Tendam será responsable de proporcionar de forma clara y comprensible la información precontractual obligatoria señalada por la normativa vigente.

En cualquier caso, y salvo disposición legal en contrario, Tendam no será responsable de las siguientes pérdidas, con independencia de su origen: pérdidas de ingresos o ventas, pérdida de negocio, lucro cesante o pérdida de contratos, pérdida de ahorros previstos, pérdida de datos, pérdida de tiempo de gestión u horario de oficina.

4. PAGO

El pago se realizará a la finalización del proceso de compra y será condición indispensable para la formalización del mismo. En ningún caso se podrá realizar el pago con posterioridad. No se admite el pago mediante procedimientos diferidos tales como envío contra reembolso, transferencia o pago en tienda en el momento de recogida del pedido.

Medios de pago admitidos: las compras se pueden pagar con tarjeta de crédito Visa®, Mastercard® o American Express® así como con tarjeta de débito 4B o 4B Maestro, Sistema Bizum, Sistema PayPal, Google Pay y Apple Pay. En cualquier caso, la elección del medio de pago se realiza durante el proceso de compra en la pantalla correspondiente. Posteriormente, podrá consultar el importe efectuado y el medio de pago elegido en el ticket de compra que se enviará de forma electrónica en el correo de confirmación de compra del pedido. El cliente debe notificar a Tendam cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las

compras, mediante email o vía telefónica, en el menor plazo posible para que Tendam pueda realizar las gestiones oportunas. Los proveedores o emisores de medios de pago pueden adoptar medidas antifraude que conlleven el rechazo de cierto tipo de operaciones. Tendam no es responsable de la aplicación de este tipo de políticas de seguridad.

El cliente por lo tanto consiente que Tendam le emita el ticket de compra (o factura simplificada) correspondiente en formato electrónico, en el correo de confirmación de compra del pedido.

Dichos tickets de compra estarán disponibles en el área de cliente si el cliente ha decidido registrar sus datos (y no comprar como invitado). El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas en papel, comunicándolo formalmente mediante escrito dirigido al domicilio social de Tendam, sin quedar condicionado al pago de cantidad alguna.

5. ENTREGA

El plazo de entrega será como máximo de 30 días naturales a partir de la realización de la compra. Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjesen dificultades en cuanto a la entrega del pedido, o si no quedasen en el stock los artículos seleccionados, se reembolsará el precio abonado, en su caso. La entrega de los pedidos se realizará en la dirección que indique el cliente atendiendo a las siguientes características:

5.1 Envío a domicilio:

- **Gastos de envío:** El cliente deberá abonar los gastos de transporte en compras inferiores a 30€ en Península, Baleares y Canarias y 70€ en Ceuta y Melilla.
- **En el caso de envíos a Ceuta y Melilla:** El cliente deberá abonar los gastos de transporte, en su caso, mientras que Tendam se encargará de los gastos de aduana e impuestos que genere el pedido.

La dirección indicada por el cliente podrá ser un domicilio particular, un lugar de trabajo o cualquier otra dirección que se indique. No es necesario que la dirección de facturación y la dirección de envío coincidan. Nuestro proveedor de transporte enviará una notificación indicando el día que se realizará la entrega y, dependiendo de la empresa de transporte encargada del envío, posibilitando el cambio de fecha y dirección de entrega. En caso de que el proveedor de transporte tenga habilitada la opción de modificar la dirección de entrega, el mismo día en el que esté prevista, enviará otra notificación recordando los detalles de la entrega prevista.

5.2 Recogida en tienda (Península, Baleares y Canarias):

El cliente puede recoger su pedido en las tiendas físicas de Springfield. Para ello, durante el proceso de compra, el cliente deberá seleccionar la opción **"Recoger en Tienda".** De este modo se desplegará un listado en el que se encuentran todas las tiendas disponibles para esta modalidad de recogida. El cliente no deberá abonar gastos de transporte en pedidos con recogida en tienda. Tendam enviará una notificación una vez el pedido haya sido entregado en la tienda seleccionada, para que puedas pasar a recogerlo. El cliente tendrá un plazo máximo de

21 días, desde que su pedido esté disponible, para recogerlo. En caso de que transcurrido dicho período, el pedido no haya sido entregado al cliente, por causa no imputable a Tendam, entenderemos que decide desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. En consecuencia, le devolveremos los pagos realizados sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato. La devolución se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó.

5.3 Envío para regalo:

Existe la posibilidad de realizar un pedido y que se entregue directamente como regalo a una tercera persona. Esta opción debe indicarse durante el proceso de compra en el lugar habilitado a tal efecto. También podrá introducir una dedicatoria personalizada que se entregará con el pedido. Importante: El ticket regalo no incluye el precio de los productos y no permite realizar cambios. Para modificar talla y/o color será necesario tramitar la devolución y realizar una nueva compra. Para realizar cualquier otro tipo de cambio o devolución de un pedido de este tipo, la persona que realizó la compra deberá imprimir una copia del ticket original en la sección **Mi Cuenta, o solicitarlo a través de**l Servicio de Atención al Cliente.

5.4 Reserva en tienda:

Para reservar un artículo tienes que localizarlo en nuestra página web y hacer clic en «Reserva en tienda física». Introduce a continuación los datos de tu ciudad y verás en qué tiendas y en qué tallas está disponible. El stock es orientativo, haz clic en Reservar e introduce tu información de contacto. En un período máximo de 3 horas (excepto domingos y festivos), recibirás un correo electrónico en los que se confirmará si el artículo está o no disponible en tienda. Si está disponible, permanecerá durante 24 horas reservado a tu nombre (domingos excluidos). Para recogerlo, simplemente tendrás que presentar el número de reserva que te hemos asignado. Si quieres saber más acerca de nuestro servicio de reserva en tienda podrá encontrar la información **aquí.**

5.5 Imposibilidad de entrega:

En caso de no poder realizar la entrega por ausencia del destinatario, la agencia de transporte enviará un correo electrónico y, en algunos casos, intentará contactar por teléfono con el destinatario. Tras dos intentos fallidos, el cliente deberá contactar con la agencia de transporte para proceder con la entrega. En caso de no poder completarse la entrega, el pedido podrá, bien ponerse a disposición del cliente en un punto de recogida, previa notificación al cliente por parte de la empresa de transportes, o bien retornar a los almacenes de origen y devolver el dinero al cliente, es decir, se entenderá que el cliente desiste del contrato, considerándolo resuelto.

En caso de que, transcurridos 15 días desde que el pedido estuvo disponible para su entrega, pero no haya sido entregado por causas no imputables a Tendam, se entenderá que el cliente desiste del contrato, considerándolo resuelto. En consecuencia, se devolverá el pago abonado por el cliente en el menor plazo posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en la que se considera resuelto el contrato. Los gastos adicionales de transportes, derivados de dicho desistimiento, serán repercutibles al cliente.

5.6 Cancelación del pedido:

Tendam se reserva el derecho de cancelar cualquier pedido confirmado, o no aceptar un pedido confirmado cuando medie alguna de las siguientes circunstancias:

- En caso de error técnico y/o error tipográfico en los precios o en el resto de los datos de los productos contenidos en el sitio web cuando se realizó el pedido.
- Por falta de disponibilidad del producto.
- Cuando los sistemas de seguridad indiquen que el pedido puede ser fraudulento.
- Cuando existan indicios que indiquen que el cliente es menor de edad y/o que está incumpliendo alguna de las condiciones recogidas en estas Condiciones Generales o en las promociones correspondientes.
- Cuando Tendam no haya podido realizar la entrega en la dirección facilitada por el cliente.
- Cuando se produzca un ataque informático, virus o cualquier acontecimiento que está fuera del control razonable de Tendam (casos de fuerza mayor).

6. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

Existen distintos procedimientos para la realización de cambios, devoluciones y desistimientos. A continuación, describiremos las características de cada uno de ellos, así como sus costes y condiciones.

Podrás devolver los productos (derecho de desistimiento legal, derecho de desistimiento contractual o devolución, cambiar o devolver productos defectuosos o con taras), en los términos indicados a continuación en esta cláusula, siempre que hayan sido comprados en la app de Springfield en España, o en la página web myspringfield.com de España.

Los cambios, devoluciones o el ejercicio del derecho de desistimiento mencionados en la presente cláusula solo podrán realizarse a través de los procedimientos descritos en la misma. En caso de no gestionar la devolución, desistimiento o cambio siguiendo el procedimiento establecido, el cliente será el único responsable de los gastos adicionales que dicha devolución, desistimiento o cambio pueda generar, tales como, a título enunciativo mas no limitativo, los gastos de aduanas o el impuesto correspondiente.

Debido a las especiales características de determinados productos habrá que tener en cuenta lo siguiente, respecto a todas las devoluciones, desistimientos o cambios:

- Por razones de protección de la salud e higiene, no se admiten cambios, devoluciones ni desistimientos de braguitas, tangas y culottes (individuales o en pack), productos de la línea W'Shape, calzoncillos, bóxer, accesorios de sujetador, copas adhesivas, accesorios para pelo, cosmética, calcetines, gafas de sol, mascarillas, lubricante, accesorios íntimos, copas menstruales, productos de bienestar sexual, higienizante de manos, botellas, medias y pendientes, cuando su envoltorio, embalaje o precinto que protege el producto, haya sido abierto, a excepción de aquellos que sean defectuosos o presenten taras.

- Los artículos de perfumería y bisutería (collares, pulseras, anillos...) sólo admiten cambios, devoluciones y desistimientos a través de tienda online cuando conserven su etiquetado original y se presenten en su envoltorio original, sin abrir, y en ningún caso, habiendo sido usados.

- El calzado y los artículos de zapatería solo admiten cambios, devoluciones y desistimientos siempre que se presenten en su caja original y debidamente embalados
- Todos los productos que vayan a ser cambiados o devueltos deben conservar el etiquetado original e ir debidamente embalados.
- En caso de desistimiento, el cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes. Además, no se admitirán productos que no se devuelvan en las mismas condiciones en las que se entregaron, o que hayan sufrido algún daño.

Quedan fuera de las estipulaciones anteriores las devoluciones contempladas para aquellos casos:

i. de productos defectuosos o que presenten taras o defectos;

ii. de recepción de un producto erróneo;

iii. motivos distintos a los anteriores, amparados por la normativa vigente, y que no tienen cabida en el concepto de cambio y/o desistimiento.

En estos casos, la devolución se podrá efectuar en cualquier caso de conformidad a la normativa vigente, tal y como se regula en el apartado 6.4 siguiente.

6.1. Derecho legal a desistir de la compra - Derecho de desistimiento

Si eres un consumidor y usuario, tienes derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación, únicamente por decisión del cliente.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que adquiriste (directamente o través de un tercero indicado por ti y distinto del transportista) la posesión material de los bienes o en caso de que los bienes que componen el pedido se entreguen por separado, a los 14 días naturales del día en que la referida posesión material se adquirió sobre el último de esos bienes.

No será posible realizar devoluciones de productos adquiridos en el sitio web en otras tiendas físicas del Grupo, incluyendo corners de la marca Springfield que pueda haber en tiendas físicas distintas de Springfield.

Coste: El desistimiento no tiene coste alguno para el cliente. Tendam reembolsará el importe correspondiente, incluyendo los gastos de envío estándar de la entrega inicial, en su caso, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento.

El importe correspondiente incluirá:

- Para pedidos entregados en Península, Canarias y Baleares: los gastos de envío estándar de la entrega inicial, en su caso;
- Para pedidos entregados en Ceuta y Melilla: los gastos de envío de la entrega inicial, en su caso, aunque excluyendo los gastos de gestión en la Aduana de dicho envío.

El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

Procedimiento:

- En tiendas físicas Springfield en España peninsular, Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla: presenta el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra del pedido y los productos de la compra de la que quieres desistir. En el caso de que hubieses abonado el importe del pedido mediante tarjeta bancaria, será necesario que el propio titular de la tarjeta con la que se realizó el pago sea quien acuda a la tienda para realizar el reembolso correspondiente.
- Desde domicilio: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, y pasaremos a recoger tu pedido a la dirección de entrega que indiques. Debes incluir completado el Formulario de cambios, devoluciones y desistimiento, descargable **aquí**, señalando que desistes de la compra. También puedes gestionarlo a través de la página web myspringfield.com de España.

6.2. Derecho contractual de desistimiento o devolución

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 6.1 anterior, Tendam concede un plazo de un mes contado desde la recepción del producto para realizar devoluciones de los productos (salvo las excepciones mencionadas anteriormente).

Podrás ejercitar tu derecho de desistimiento con arreglo a lo establecido en la cláusula 6.1 anterior, si bien si nos comunicas tu intención de desistir del contrato transcurrido el plazo legal de desistimiento, y deseas devolver algún producto, entonces deberás en todo caso entregarnos los bienes dentro del plazo de un mes contado desde la recepción del producto.

No será posible realizar devoluciones de productos adquiridos en el sitio web en otras tiendas físicas del Grupo, incluyendo corners de la marca Springfield que pueda haber en tiendas físicas distintas de Springfield.

Coste: Las devoluciones no tienen coste alguno para el cliente. Tendam reembolsará el importe correspondiente, incluyendo los gastos de envío estándar de la entrega inicial, en su caso, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la devolución.

El importe correspondiente incluirá:

- Para pedidos entregados en Península, Canarias y Baleares: los gastos de envío estándar de la entrega inicial, en su caso;
- Para pedidos entregados en Ceuta y Melilla: los gastos de envío de la entrega inicial, en su caso, aunque excluyendo los gastos de gestión en la Aduana de dicho envío.

La devolución se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

Procedimiento:

- En tiendas físicas Springfield en España peninsular, Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla: Presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto a cambiar. En el caso de que hubieses abonado el importe del pedido mediante tarjeta bancaria, será necesario que el propio titular de la tarjeta con la que se realizó el pago sea quien acuda a la tienda para realizar el reembolso correspondiente.
- Desde domicilio: Accede a la información de tu pedido para **solicitar una devolución**. Si has realizado tu compra como invitado, podrás acceder desde el enlace del email de confirmación. Enviaremos a un transportista a recoger tu devolución en la dirección que nos indiques. También puedes gestionarlo a través de la página web myspringfield.com de España.

6.3. Cambios

Se considera cambio la sustitución por el mismo producto en otro color y/o talla

Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar un cambio. Los cambios no tienen coste alguno para el cliente.

En los casos en que consideres que la talla o color del producto adquirido no se ajusta a tus necesidades, y sin perjuicio del derecho de desistimiento legal y contractual descritos anteriormente, podrás solicitar el cambio.

No será posible realizar devoluciones de productos adquiridos en el sitio web en otras tiendas físicas del Grupo, incluyendo corners de la marca Springfield que pueda haber en tiendas físicas distintas de Springfield.

6.3.a) Pedidos entregados en Península, Baleares

Procedimiento:

- En tiendas físicas Springfield en España peninsular y Baleares: presenta el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra y el producto a cambiar.
- Desde domicilio: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indiques.

6.3. b) Pedidos entregados en Ceuta y Melilla

Únicamente podrán realizarse en tiendas físicas Springfield en Ceuta o Melilla. Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar un cambio.

Procedimiento: sólo tienes que dirigirte a una tienda física Springfield, con el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra y el producto a cambiar.

6.3.c) Pedidos entregados en Canarias

Podrán realizarse en tiendas físicas Springfield en España peninsular, Baleares y Canarias. Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar un cambio.

Procedimiento: sólo tienes que dirigirte a una tienda física Springfield con el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra y el producto a cambiar.

6.4. Devoluciones de productos defectuosos o con taras

En los casos en que consideres que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberás ponerte en contacto con Springfield de forma inmediata a través de nuestras vías de contacto facilitando los datos del producto, así como del daño que sufre, o bien llamando a nuestro número de teléfono del Servicio de Atención al Cliente donde le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrás devolver en cualquiera de nuestras tiendas físicas de Springfield en España o entregándolo a un mensajero que enviaremos a tu domicilio al solicitar la recogida. No será posible realizar devoluciones de productos adquiridos en el sitio web en otras tiendas físicas del Grupo, incluyendo corners de la marca Springfield que pueda haber en tiendas físicas distintas de Springfield.

Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y te comunicaremos por e-mail dentro de un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución del mismo (en su caso). El reembolso o la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la fecha en la que te enviemos un correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarte el producto y los costes en que hubieras incurrido para devolvérnoslo a nosotros. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, salvo cuando para la devolución se presente un ticket regalo. En este último caso, el reembolso se realizará mediante una tarjeta o un ticket abono de Springfield emitido por Tendam Retail, S.A.

Tendam no incurrirá en responsabilidad frente al cliente cuando el producto contenido en el paquete devuelto por parte del cliente sea erróneo. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el cliente por error hubiese enviado un producto diferente a aquél del pedido y fuese posible gestionar la recogida del mismo, el cliente deberá tramitar dicho retorno asumiendo los costes correspondientes a dicha recogida.

Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente y referidos en la cláusula 8.

7. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Si se producen incidencias en cuanto a su suministro o si no quedan productos en stock, el cliente será informado, en la medida de lo posible, y se procederá al rembolso del importe del producto o productos sin stock. En el supuesto de que el cliente no haya sido informado con anterioridad de esta circunstancia y sin embargo observe la falta de entrega de algún producto en su pedido, el cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente que, tras las oportunas comprobaciones, procederá al reembolso del importe del producto o productos sin stock. Tendam reembolsará el importe correspondiente sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. Los datos de disponibilidad de stock, tanto en tienda física como online que se reflejan en nuestra página web o en la app son orientativos y pueden variar.

8. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

La garantía ofrecida es la que se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o en la normativa que pudiera modificarla o sustituirla.

Si eres un consumidor y usuario, tienes derecho a medidas correctoras, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes. Ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos a través del sitio web o de la app, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de tres años desde la entrega.

9. CONDICIONES DE RESERVA EN TIENDA

¿Cómo funciona la reserva de artículos?

Para reservar un artículo tienes que localizarlo en nuestra página web y hacer clic en «Reserva en tienda física». Introduce a continuación los datos de tu ciudad y verás en qué tiendas y en qué tallas está disponible. El stock es orientativo, haz clic en Reservar e introduce tu información de contacto. En un período máximo de 3 horas (excepto domingos y festivos), recibirás un correo electrónico en los que se confirmará si el artículo está o no disponible en tienda. Si está disponible, permanecerá durante 24 horas reservado a tu nombre (domingos excluidos). Para recogerlo, simplemente tendrás que presentar el número de reserva que te hemos asignado.

¿De cuánto tiempo dispongo para recoger el artículo que he reservado?

Una vez que se confirme la reserva tienes 24 horas para ir a buscar el artículo. Los domingos no están incluidos dentro del periodo de reserva, pero los festivos sí que lo están.

¿Cómo cancelo una reserva en tienda?

No es posible cancelar una reserva en tienda a través de la web. Tendrías que realizar una nueva reserva con los cambios y esperar a que la incorrecta caduque. Pasadas las 24 horas la reserva caducará.

¿Cómo modifico una reserva en tienda?

No es posible modificar una reserva a través de la web. Tendrías que realizar una nueva reserva con los cambios y esperar a que la incorrecta caduque.

¿Cuál sería el precio de la reserva del artículo?

Cuando vayas a recoger un artículo previamente reservado, el precio que deberás pagar es el precio que la tienda tenga marcado en el día de la recogida del artículo.

¿Por qué hay ocasiones en las que la reserva en tienda no está disponible?

Durante las rebajas y promociones la opción de reserva en tienda no está disponible.

¿Cómo se tratan mis datos personales en el marco de este servicio?

Responsable: Los datos personales que nos facilites serán tratados

por la empresa titular del sitio web, TENDAM RETAIL, S.A. con NIF: A08099459, con las siguientes finalidades y base de legitimación:

a) Responsable:

Tendam Retail, S.A.; A-08099459, Avda. Llano Castellano 51, Madrid; DPO: dpo@tendam.es;

b) Finalidades y legitimación:

1. Atender su solicitud, gestionar la reserva y posible compra y proceder a la entrega – Ejecución del contrato;

2. Resolver incidencias y gestionar devolución – Cumplimiento de una obligación legal.

c) Destinatarios:

1. Entidades financieras (gestión del cobro);

2. Empresas de transporte (entrega del pedido);

3. AAPP y Tribunales (cumplimiento de la Ley);

Conservación de la grabación: Hasta la entrega del pedido y, en su caso, la resolución de las reclamaciones o devoluciones;

Gestión de Derechos y NO + PUBLI: En nuestra web, en la app y dpo@tendam.es.

Más información: Puedes consultar información adicional y detallada sobre nuestra Política de Protección de Datos en aquí.

10. Programa de fidelidad SPRINGFIELD CLUB

10.1. Introducción

A partir del día 03/12/2025, al guardar tus datos en el sitio web estás creando también tu cuenta de socio de Springfield Club (en adelante “el Programa”), aplicándote por tanto la totalidad de las Condiciones Generales, incluyendo lo dispuesto en la presente cláusula 10.

Si has guardado tus datos con anterioridad a dicha fecha, te aplicarán todas las Condiciones Generales con excepción de la presente cláusula 10.

Los Titulares pueden beneficiarse de formar parte del Programa en todas las tiendas físicas de Springfield en los países donde esté implantado (atendiendo a las condiciones de acumulación y redención de puntos que se detallan más adelante), en la página web myspringfield.com así como en la aplicación correspondiente a la marca Springfield (las "Tiendas"). A efectos aclaratorios, no aplicará el Programa a las compras realizadas en los outlets ni en puntos de venta en Lafayette (aun cuando los productos adquiridos sean de la marca Springfield) ni tampoco a las compras realizadas en tiendas físicas u online de otras marcas de Tendam u otras tiendas distintas de las definidas como Tiendas (a título meramente ejemplificativo y no limitativo: cortefiel.com o womensecret.com), donde, en su caso, el cliente acumularía puntos del club de fidelidad de la marca correspondiente (por ejemplo, en Club Cortefiel y Pedro del Hierro, o en Club WOW), pero no en Springfield Club.

Tendam podrá comunicarte información comercial por cualquier medio de comunicación electrónica a distancia o postal. Puedes encontrar más información sobre nuestra política de privacidad aquí.

10.2. Alta como Titular

Podrán darse de alta en el Programa las personas físicas mayores de 18 años residentes en alguno de los países donde esté implantado el Programa, que hayan leído y aceptado las Condiciones Generales a través de los canales que Tendam tenga habilitado para ello en cada momento.

a) En las tiendas físicas Springfield en el instante en que hagas una compra, momento en el cual debes leer las Condiciones Generales, aportar los datos personales solicitados y aceptar las Condiciones Generales mediante tu firma en el dispositivo que se pondrá a tu disposición. En el momento de tu incorporación a Springfield, te entregaremos una confirmación de alta.
b) bien online a través de (i) la web myspringfield.com al finalizar el proceso de compra o (ii) a través del registro en la app, o (iii) a través de las correspondientes landings de alta, en su caso, aceptando en todos los casos de forma expresa las Condiciones Generales.

Además, en ambos casos, en el plazo de 24 horas, recibirás un email o un sms de confirmación de tu alta, con copia de las Condiciones Generales aceptadas. Dichas Condiciones Generales quedarán almacenadas en un soporte electrónico, que tendrás a tu disposición, en cualquier momento en myspringfield.com.

Habrá de tenerse en cuenta que, en ocasiones, el registro como Titular del Springfield Club será únicamente posible tras haber finalizado exitosamente una compra en alguna de nuestras Tiendas.

La identificación como Titular, al comprar en las Tiendas significará, en cualquier caso, el conocimiento y aceptación de las presentes Condiciones Generales. Tienes a tu disposición una copia de estas Condiciones Generales en la tienda online myspringfield.com

10.3. Funcionamiento del Programa

El Titular dependiendo del importe de compras que haya realizado, durante el periodo aplicable, obtendrá beneficios diferenciados según las categorías existentes. A finales de febrero de cada año se llevará a cabo el proceso general de revisión de las categorías del Programa, contabilizando el importe de gasto realizado durante el período anterior. En caso de que corresponda un cambio de categoría, los beneficios asociados a la nueva categoría entrarán en vigor a partir de la referida actualización.

Existen tres categorías de socios en el Programa, dependiendo del importe de compras que haya realizado el Titular durante el periodo anterior, que dan lugar a beneficios diferenciados según la categoría.

Durante el proceso de revisión general de las categorías del programa, contabilizaremos el importe de las compras efectuadas del 21-02 del año anterior hasta el 20-02 del año actual (ambos incluidos) teniéndose en cuenta todas las operaciones realizadas en esas fechas, tanto compras como devoluciones. En caso de que corresponda un cambio de categoría, los beneficios asociados a la nueva categoría entrarán en vigor a partir de la semana posterior a la del 20 de febrero y siempre antes del 1 de marzo.

La condición de socio Springfield es personal e intransferible e incluye la asignación de un número de socio único en el momento del registro. Dicha condición debe estar asignada a nombre de una persona física mayor de edad y residente en España.

Springfield podrá comunicarse contigo vía e-mail, a través de nuestra web (myspringfield.com), sms, teléfono, carta o cualquier otro medio de comunicación análogo o evolutivo o sustitutivo de los anteriores.

Tú solo debes:

1. Identificarte según corresponda para hacer uso de las ventajas del Springfield Club. Para identificarse como Titular, éste deberá identificarse con su número de socio (disponible en los pies de los e-mails que reciba, en su área personal de la web myspringfield.com o en la app de la marca Springfield si la tiene
2. vinculada a su cuenta de socio), su nombre y apellidos o número de móvil. En España, si no localizara su número de socio, podría optar por decir o enseñar su número de documento nacional de identidad o identificarse mediante su número de móvil. La adhesión de otros países al programa Springfield Club será comunicada al Titular tal y como establecen las presentes Condiciones Generales.
3. Hacer un uso adecuado y de acuerdo con las presentes Condiciones Generales de tu condición de Titular del Programa.

Springfield Club debe:

1. Garantizar la confidencialidad de los datos proporcionados por el Titular en su solicitud de alta y sus actualizaciones, de acuerdo con lo establecido en el apartado de "Confidencialidad de la información".
2. Atender al Titular a través de su Servicio de Atención al Cliente.

10.4. Beneficios del Programa

Durante el primer periodo desde su alta, el Titular del Programa pertenecerá a la categoría Friend.

El Programa otorgará las siguientes categorías en aplicación de los siguientes criterios:

- Friend: esta categoría se asignará a los nuevos Titulares y la mantendrán todos aquellos Titulares que realicen, a lo largo del período, un gasto inferior a 150€ (ciento cincuenta euros);
- Fan: se asignará a los Titulares del Programa que se hayan dado de alta en España y que hayan realizado un gasto, en el período anterior, igual o superior a los 150€ (ciento cincuenta euros) pero inferior a los 200€ (doscientos euros).
- Lover: se asignará a los Titulares del Programa que se hayan dado de alta en España y que hayan realizado un gasto, en el período anterior, igual o superior a los 200€ (doscientos euros).

Los Titulares que pertenezcan al Programa Springfield Club, podrán obtener y utilizar el dinero Springfield (el "Springfield Money") acumulado en sus compras en nuestras Tiendas. Los beneficios no son acumulables a otros Programas de Fidelización o tarjetas en vigor de Tendam.

Las ventajas y recompensas del Programa se otorgan únicamente a personas naturales, quienes disfrutan de cualquier beneficio de su membresía personalmente. Las personas jurídicas no podrán registrarse en el Programa ni acumular ningún tipo de ventaja, incluyendo la acumulación de Springfield Money.

Las condiciones de aplicación de todas las ventajas Friend, Fan o Lover, estarán comunicadas en myspringfield.com o en la app, donde previa identificación como Titular, el mismo podrá acceder a su menú personalizado de ventajas conforme a su categoría:

ES myspringfield.com/es/es/club-springfield

Dichas ventajas pueden ser también comunicadas mediante correo electrónico, o sms a la dirección de email o teléfono móvil facilitado al darte de alta.

10.4.1. Beneficios para Titulares Friend, Fan y Lover

Los Titulares que pertenezcan a cualquiera de las categorías Friend, Fan o Lover del Springfield Club podrán disfrutar de las siguientes ventajas, beneficios y recompensas:

a. Acumulación de Springfield Money:

Los Titulares obtendrán "Springfield Money" en función del importe de sus compras realizadas en tiendas físicas, web o app de Springfield, tal y como se explica en los siguientes apartados.

b. Redención de Springfield Money:

El "Springfield Money" acumulado podrá ser utilizado para pagar productos disponibles en nuestras tiendas físicas, online y en la app.

c. Cheque Cumpleaños personalizado según su categoría:

- 8 € para Friend
- 10 € para Fan
- 12 € para Lover

El Cheque Cumpleaños se generará para cada Titular únicamente una vez al año, en la fecha indicada por el Titular como su cumpleaños (siendo esta posterior al año 1925), y su generación estará condicionada a que el socio haya realizado al menos una compra, que no haya sido devuelta en su totalidad, en los tres años anteriores a su fecha de cumpleaños (en alguna de nuestras Tiendas en España).

<u>Condiciones:</u>

- El cheque podrá usarse en una sola compra de importe igual o superior a su valor, en de artículos de las marcas Springfield, High Spirits y otras marcas seleccionadas.
- Válido en tiendas Springfield físicas, así como en la tienda online myspringfield.com correspondiente y en la app, en España.
- No canjeable en efectivo, no acumulable a otras promociones o descuentos, ni aplicable a compras con tarjeta regalo ni cambios.

- Válido exclusivamente, hasta la fecha indicada en la comunicación recibida donde se envía el Cheque Cumpleaños.
- El descuento sólo se podrá utilizar una vez, en caso de devolución parcial de la compra, no será recuperable. En caso de una devolución total, el cheque se regenerará, con la fecha de caducidad del cheque inicial, salvo que se haya cumplido dicha fecha de caducidad.
- Para el uso del descuento en tienda física será necesario la entrega de la comunicación recibida e identificarse como socio del Springfield Club.
- Para compras online, el Titular deberá estar registrado como socio del Springfield Club e identificar el cupón antes de finalizar la compra y seleccionar la casilla del cupón.
- Válido con el uso de Springfield Money y acumulable a tu cuenta de socio.
- Este descuento es personal e intransferible y sólo puede ser utilizado por el titular de la cuenta.

d. Los Titulares recibirán el triple de "Springfield Money" por compras realizadas:

En tiendas físicas de España los martes de 13:00 a 14:00 h.

No válido durante períodos de rebajas. En caso de devoluciones o cambios, se perderá el "Springfield Money" extra generado.

e. "Extra Springfield Money" por recogidas y devoluciones

- Recoger en tienda física pedidos realizados online.
- Devolver en tienda física pedidos realizados online.

<u>Condiciones:</u>

- Válido solo para compras online en España, con recogida o devolución en tiendas físicas de España.
- El "extra Springfield Money" funciona igual que el "Springfield Money", incluida su caducidad.
- Límite: dos (2) bonificaciones por recogida y dos (2) por devolución por temporada (primavera-verano / otoño-invierno). No acumulables entre temporadas dentro de un mismo año natural.
- En pedidos con opción "recogida en tienda", no se concederá bonificación por devolución.
- Importe por operación: El Titular recibirá una suma equivalente a 33,33€ en su saldo de compras acumuladas para que obtenga más Springfield Money, tal y como se indica en estas Condiciones Generales. En España esto se traduce en un 1€ de Extra Springfield Money si su saldo en compras acumuladas es de al menos 66,66€; y un mínimo de 1,5€ de Extra Springfield Money si su saldo acumulado en compras es de al menos 150€. El Extra Springfield Money se cargará en la cuenta del Titular en un plazo aproximado de 7 días después a la recogida o devolución del pedido online en Tienda física. El funcionamiento de Extra Springfield Money es el mismo que el del Springfield Money y por tanto la caducidad será la misma que la de tu saldo Springfield Money. El abono se realizará en un plazo aproximado de 7 días.

f. Cheque de Bienvenida

Descuento exclusivo por importe mínimo de 45 €, válido durante dos (2) meses desde la fecha de emisión del correo de bienvenida.

Condiciones:

- Válido para una sola compra en tiendas físicas y online en la colección Springfield y High Spirits.
- No acumulable con otras promociones rebajas y/o descuentos ni canjeable en efectivo.
- Válido solo en artículos de nueva colección durante rebajas.
- No aplicable a operaciones que incluyan tarjetas regalo ni cambios.
- En tienda online, se requiere estar registrado como socio de Springfield Club e introducir el código promocional antes de efectuar la compra.
- Este descuento es personal e intransferible y sólo puede ser utilizado por el Titular
- El descuento sólo se podrá utilizar una vez y en caso de devolución no será recuperable.

g. Servicio de arreglos gratuito

- **Friend**: gratuito en compras a partir de 45 € en España, incluido.
- **Fan y Lover**: gratuito sin compra mínima.

Condiciones:

- No aplica a productos comprados online.
- No válido durante rebajas, promociones o saldos en productos remarcados.
- Los productos arreglados no admiten cambios ni devoluciones.

h. Envíos online preferentes

Válido en www.myspringfield.com (España):

España peninsular, Baleares, Canarias:

- Friend: envío gratis en compras iguales y superiores a 20 € (una vez se haya aplicado cualquier oferta o promoción vigente en la tienda online); coste de 3,95 € en compras inferiores.
- Fan y Lover: envío gratuito sin compra mínima.

Ceuta y Melilla:

Envío gratuito para Friend, Fan y Lover en compras iguales y superiores a 20 € (una vez se haya aplicado cualquier oferta o promoción vigente en la tienda online); coste de 9,95 € en compras inferiores.

Condiciones:

- No acumulable a compras con tarjeta regalo ni cambios.
- Requiere estar registrado y autenticado como Titular.

i. Acceso a VIP SALES

Acceso anticipado a descuentos exclusivos antes de las campañas oficiales de rebajas, comunicados por email, SMS, notificaciones APP o en la web myspringfield.com.

j. Promociones exclusivas

Acceso a promociones solo para socios en tiendas web y/o apps. Dichas promociones erán anunciadas mediante email, SMS, notificaciones APP en la web myspringfield.com o en la app.

k. Cheque Aniversario – Happy First Year

En el mes 12 desde el alta, el Titular recibirá un cheque de 12 € por compras superiores a 45 €, válido por dos (2) meses desde la emisión del email.

Condiciones:

- Descuento válido para una sola compra de importe igual o superior a 45 euros.
- Válido durante dos meses a partir de la fecha de emisión del email remitido por Springfield Club, en las tiendas Springfield de España y en la tienda online myspringfield.com y la app de España.
- No acumulable a otras ofertas, promociones, rebajas y/o descuentos.
- En períodos de rebajas solo será válida en la compra de artículos de nueva colección.
- No canjeable en efectivo.
- No aplicable a operaciones que incluyan tarjeta regalo, ni en cambios.
- Válido en la colección Springfield, High Spirits.
- El descuento sólo se podrá utilizar una vez y en caso de devolución no será recuperable.
- Para el uso del descuento en Tienda online tienes que estar registrado como socio de Springfield Club e introducir el código promocional antes de finalizar tu compra.
- Este descuento es personal e intransferible y sólo puede ser utilizado por el Titular.

10.4.2. Beneficios Exclusivos de ser Fan

Además de todas las ventajas generales detalladas en el apartado 10.4.1, los Titulares con categoría “Fan” podrán beneficiarse de las siguientes ventajas exclusivas:

a. Recompensa Especial "Fan Reward"

Cheque descuento de 5 €, enviado a partir del 21 de marzo a la dirección de correo electrónico facilitada por el Titular al registrarse. También podrá comunicarse a través de la web myspringfield.com o mediante SMS o notificación APP.

Condiciones:

- Válido para una sola compra por importe igual o superior a 40 € y hasta la fecha informada en la comunicación en todas las tiendas Springfield situadas en España y visible únicamente para Titulares identificados en la web.
- No canjeable en efectivo, no acumulable a otras promociones, descuentos o rebajas.
- No válido en compras que incluyan tarjeta regalo, ni en operaciones de cambio.
- No reembolsable en caso de devolución.
- Válido únicamente en productos de la colección Springfield y High Spirits.
- El descuento es personal, intransferible y no reutilizable y en caso de devolución no será recuperable.
- En tienda física será necesario identificarse como Titular de Springfield Club

- En la web de Springfield Club solo sera visible para clientes que se identifiquen como Titulares)

b. Very VIP Access

Acceso preferente a promociones exclusivas, ya sea de forma anticipada o con condiciones especiales, tal y como se indique en las comunicaciones electrónicas, notificaciones APP o en myspringfield.com.

10.4.3. Beneficios Exclusivos de ser Lover

Los Titulares con categoría **Lover** podrán disfrutar, además de las ventajas comunes del apartado 10.4.1. de los siguientes beneficios exclusivos:

a. Recompensa Especial "Lover Reward"

Cheque descuento de 8 €, enviado a partir del 21 de marzo al correo electrónico facilitado por el Titular. También podrá comunicarse a través de la web myspringfield.com o vía SMS o por notificación de la app.

Condiciones:

- Válido para una sola compra por importe igual o superior a 50 € y hasta la fecha informada en la comunicación en todas las tiendas Springfield situadas en España y visible únicamente para Titulares identificados en la web.
- No canjeable en efectivo, no acumulable a otras promociones, descuentos o rebajas.
- No válido en compras que incluyan tarjeta regalo, ni en operaciones de cambio.
- No reembolsable en caso de devolución.
- Válido únicamente en productos de la colección Springfield y High Spirits.
- El descuento es personal, intransferible y no reutilizable y en caso de devolución no será recuperable.
- En tienda física será necesario identificarse como Titular de Springfield Club
- En la web de Springfield Club solo sera visible para clientes que se identifiquen como Titulares)

b. Very VIP Access

Acceso prioritario a promociones especiales, ya sea con antelación o con condiciones más ventajosas, según lo comunicado electrónicamente, vía notificación APP o a través de myspringfield.com.

c. Ampliación del Plazo de Devoluciones

Los Titulares Lover disponen de un plazo de 60 días naturales para realizar devoluciones de productos comprados en nuestras tiendas Springfield, frente al plazo habitual de 30 días.

d. Sorteos Exclusivos "Lovers" (España)

Los Titulares Lover dados de alta en España podrán participar en hasta cuatro (4) sorteos anuales, anunciados oportunamente en myspringfield.com junto con sus correspondientes bases legales.

10.5. Springfield Money

Springfield Money es la moneda exclusiva del Programa Springfield Club. Su obtención y redención es personal, no transferible y no canjeable por dinero u otros bienes fuera del marco del programa.

10.5.1. Obtención de Springfield Money

El Springfield Money se genera en función del importe neto de las compras (una vez aplicados descuentos y redenciones anteriores) realizadas por el Titular en alguna de nuestras Tiendas, siempre que se identifique como tal en el momento de la compra (el "Importe").

El saldo se notificará a través de la web myspringfield.com; el servicio de Atención al Cliente; o el personal de tienda física.

Los Titulares podrán obtener Springfield Money por todas sus compras realizadas en nuestras Tiendas en cualesquiera de los países con moneda Euro donde el Programa esté implantado.

Para los Titulares dados de alta en España

- Se acumula Springfield Money desde la primera compra tras el alta, pero solo se empezará a generar saldo efectivo una vez acumuladas compras por valor de 100€, es decir, los primeros 99,99€ de compra no devengan saldo Springfield Money.
- Tramos de acumulación:
    - 3% sobre el importe de compras entre 100 € y 149,99 €.
    - 5% para compras acumuladas entre 150 € y 249,99 €, es decir, se recalcula el saldo de Springfield Money en función del total acumulado de compras, dentro del período de caducidad del Springfield Money (que comienza a contar desde la primera acumulación de saldo Springfield Money).
    - 7% a partir de 250 € acumulados, y se aplica la misma regla de recálculo mencionada anteriormente.
- En caso de consumir totalmente el saldo acumulado (saldo 0 €), las nuevas compras volverán a computar Springfield Money desde cero tras alcanzar nuevamente los 100 € en compras.

<u>Condiciones</u>:

- El Springfield Money no puede utilizarse para adquirir la Tarjeta Regalo de Springfield. En el caso de la Tarjeta Regalo, no se acumulará Springfield Money para la persona que adquiere la Tarjeta Regalo por el importe de dicha tarjeta. Para la persona que utiliza el importe de la Tarjeta Regalo, no se genera Springfield Money por las compras que realice con el dinero contenido en la Tarjeta Regalo recibida.
- El importe gastado en gastos de envío en pedidos online, en su caso, no genera Springfield Money.
- En caso de devolución de una compra, ya sea total o parcial, será necesario identificarse como Titular mostrando la identificación correspondiente junto con el ticket de compra para anular el Springfield Money acumulado con dicha compra.
- En el caso de que se hubiera utilizado en la compra Springfield Money, se devuelve de la siguiente forma: el Springfield Money utilizado en la compra se reparte entre el total de

artículos del ticket, y se aplica la devolución proporcional del importe que corresponde al artículo devuelto, mediante su carga en la cuenta de Titular.
- En el caso de que el Springfield Money utilizado en la compra haya caducado durante el periodo de devolución de la compra, este no será reingresado.

10.5.2. Validez y caducidad del Springfield Money:

- El Springfield Money generado se cargará en la cuenta del Titular de manera inmediata y estará disponible para futuras compras desde ese mismo día.
- Su validez es de seis (6) meses desde la primera compra o desde la última utilización del Springfield Money.

10.5.3. Redención del Springfield Money

- El Springfield Money se podrá canjear por descuentos en compras que el Titular, identificándose como tal, realice en nuestras Tiendas.
- En España es necesario cumplir los requisitos de compras acumuladas que se mencionan en el apartado "obtención del Springfield Money".
- Los Titulares podrán redimir su Springfield Money en todas sus compras realizadas en el país donde se hubieran dado de alta. No se podrá redimir Springfield Money en ningún otro país distinto al del alta, aun cuando en dicho país esté implantado Springfield Club.
- En el caso de haber períodos promocionales donde no sea posible utilizar el Springfield Money, el Titular será informado en las condiciones generales de la promoción. En cualquier caso, en estos períodos el Titular podrá seguir acumulando Springfield Money por las compras efectuadas en las Tiendas.
- La redención de Springfield Money se realiza sobre el Importe final de la compra. En el caso de que el Importe de la compra exceda la cantidad de Springfield Money de la que dispone el Titular, éste tendrá la opción de "pago mixto", que permite combinar el pago con dinero (efectivo o tarjeta) y Springfield Money.
- En la modalidad de pago mixto únicamente se permitirá un tipo de divisa por cada redención y se aplicará el tipo de cambio establecido diariamente en nuestros sistemas.
- El Springfield Money acumulado se canjea de una sola vez por productos de nuestras Tiendas. Si el importe del Springfield Money utilizado es superior al Importe de la compra, se perderá la diferencia.
- El uso del Springfield Money genera más Springfield Money (excepto cuando la compra resulte gratis) por el importe de las diferencias de precio abonadas en efectivo y/o mediante tarjeta bancaria.
- En el caso de la Tarjeta Regalo, si la persona que la redime es un Titular, dicho Titular no acumula Springfield Money por el importe de la Tarjeta Regalo.
- Si un Titular utiliza una Tarjeta Regalo en una compra, no podrá utilizar en esa misma compra su Springfield Money.

10.5.4. Reclamación de Springfield Money

Si en algún momento el servicio de acumulación o utilización de Springfield Money tuviera que verse interrumpido debido a un fallo de las comunicaciones por circunstancias ajenas a la responsabilidad de Tendam o por mejoras del sistema, el Titular tendrá derecho a solicitar la acreditación del Springfield Money no anotado (mediante la presentación del ticket de compra

que acredite fehacientemente la compra realizada), pero no podrá beneficiarse de los servicios del Programa hasta el restablecimiento de las comunicaciones.

No se admitirá la grabación de las compras en un momento posterior a su realización.

10.6. Pérdida de tarjeta.

El Programa no dispone de tarjetas físicas. En caso de pérdida o deterioro de tarjetas emitidas con anterioridad, el Titular tendrá a su disposición la información correspondiente en su área privada. En caso de robo o sustracción de la tarjeta física emitida anteriormente, el Titular se compromete a avisar al Servicio de Atención al Cliente de la sustracción.

Tendam no se hace responsable en ningún caso del uso fraudulento que terceros, ajenos al Titular, puedan hacer de su condición de Titular y de los beneficios acumulados a ello.

10.7. Cancelación del Programa:

La participación en el Programa no tendrá un plazo de caducidad, pero tanto la membresía de una persona como Titular, como el propio Programa podrán cancelarse por alguno de los motivos expuestos a continuación.

Tendam se reserva el derecho de revocar, libremente y sin notificación previa al efecto, la pertenencia al programa en aquellos casos en los que se detecte un incumplimiento de alguno de los deberes del socio, actos fraudulentos, especulativos o de mala fe sin perjuicio de la reclamación de daños y perjuicios que, en su caso, pueda presentar Tendam. Algunas de esas conductas que justifican la revocación por parte de Tendam son, a modo ejemplificativo y no limitativo, las siguientes: utilización de la misma cuenta por varios usuarios, beneficiándose de las ventajas del Club otorgadas a un socio titular de la cuenta; en caso de que se detecte que no se cumplen los requisitos mínimos para ser socio, es decir, ser menor de edad, y/o falsear la información solicitada para registrarse como socio; darse de alta con distintos e-mails y fechas de nacimiento distintas para beneficiarse más de una vez al año del Cheque Cumpleaños; darse de alta como nuevo socio, sin serlo en realidad, para beneficiarse de una promoción reservada a los nuevos socios; utilizar un código promocional varias veces cuando solo puede utilizarse una vez; utilizar de modo fraudulento la Tarjeta Regalo para obtener más descuentos, Springfield Money, etc.

Tendam podrá asimismo revocar la pertenencia al Programa en aquellos casos de muerte o desaparición del Titular.

El Titular podrá asimismo cancelar la pertenencia al programa en cualquier momento, comunicándolo por escrito (carta, e-mail, fax) a Tendam e indicando los datos identificativos correspondientes. Dicha baja voluntaria implicará la pérdida de todo su Springfield Money y beneficios de forma automática desde el momento en el que se inactive su cuenta de Titular y pierda la condición de Titular.

Tendam se reserva el derecho de cancelar el Programa en cualquier momento, tanto por circunstancias de fuerza mayor o por imposiciones legales, gubernamentales o de otra índole como por razones de estrategia empresarial.

En todos los casos antes citados, el Titular perderá automáticamente el derecho de uso de sus beneficios como Titular y las ventajas asociadas al Programa, perdiendo su Springfield Money, excepto en el caso de cancelación por razones de estrategia empresarial, en que el Titular tendrá derecho a hacer uso del Springfield Money durante los tres (3) meses siguientes a la fecha de cancelación del programa, que le será comunicada a través de myspringfield.com y/o puntos de venta.

En todos y cada uno de los supuestos enumerados anteriormente, siendo éste un Programa gratuito para el Titular, éste renuncia expresamente a reclamar daños y perjuicios a Tendam por la cancelación de su condición de Titular y/o del Programa.

Está terminantemente prohibida la venta o trueque de cualquier condición de Titular (o de tarjeta, en el caso de las antiguas tarjetas) o ventaja del Programa. Estas acciones darán lugar a la cancelación inmediata de la condición de Titular y de la participación en el mismo.

11. CANCELACIÓN CUENTA USUARIO.

Tal y como indicado anteriormente, a partir del día 03/12/2025 el alta como Titular de Springfield Club se concibe como un programa inherente al registro como usuario en el sitio web. Por ello, aquellos Titulares que deseen cancelar su suscripción al Programa serán automáticamente dados de baja de su cuenta como usuarios del sitio web.

A este respecto, el Titular podrá cancelar su suscripción al Programa y, consiguientemente, tramitar su baja como usuario del sitio web o de la app en cualquier momento, comunicándolo por escrito (carta, e-mail, fax) a Tendam e identificándose convenientemente.

Para aquellos usuarios que se dieran de alta en el sitio web con anterioridad a la mencionada fecha, también podrán cancelar su condición de usuario del sitio web o la app en cualquier momento, comunicándolo por escrito (carta, e-mail, fax) a Tendam e identificándose convenientemente.

Está terminantemente prohibida la venta o trueque de cualquier condición de usuario de la web o la app, así como del Programa. Estas acciones darán lugar a la cancelación inmediata de la condición de usuario.

12. RESPONSABILIDAD

Tendam no será responsable:

a) Del uso o finalidad que el Titular pueda dar a su condición de Titular y al Springfield Money acumulado;
b) De cualquier incumplimiento de las obligaciones estipuladas por parte del Titular;
c) De cualquier deficiencia, fallo en la acumulación de Springfield Money, procesamiento de datos, etc. no imputable directamente a Tendam o fuera del razonable control de Tendam;
d) De cualquier daño indirecto o consecuente ocasionado al Titular que se pudiera derivar de su condición de Titular o de las ventajas o servicios prestados de conformidad las presentes Condiciones Generales;
e) De los daños y perjuicios que resultaran del mal uso de su condición de Titular por parte del Titular de conformidad con lo previsto en las presentes Condiciones Generales;

f) De la fiabilidad, disponibilidad o continuidad de los servicios puestos a disposición del Titular por vía telemática, por lo que excluye cualquier responsabilidad por los daños y/o perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad, fiabilidad o continuidad de su página web o de sus servicios, aunque intentará facilitar, en la medida de sus posibilidades, ayuda técnica a la persona afectada;

Tendam no se obliga a controlar y no controla con carácter previo, la ausencia de virus o elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el software o hardware de los usuarios o personas que visiten las páginas de Internet, por lo que no responderá de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de los mismos.

13.PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

El cliente reconoce y consiente que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte del sitio web pertenecen a Tendam en todo momento o a quienes otorgaron licencia para su uso a Tendam. El cliente podrá hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que Tendam o quienes le otorgan las licencias de uso lo autoricen expresamente.

Ello no impedirá al cliente utilizar este sitio web en la medida necesaria para obtener información sobre su pedido o datos de contacto.

14. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para cualquier duda, sugerencia, consulta o reclamación sobre la tienda online, puede dirigirse al Servicio de Atención al Cliente, por cualquiera de los siguientes medios:

- Teléfono 900 89 80 78 (sólo España)
- Correo electrónico: **online@spf.com**
- Correo postal en la siguiente dirección: Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano 51, 28034 Madrid.
- WhatsApp: 686 472 748

Además, disponemos de Hojas de Reclamaciones oficiales e internas de la empresa a disposición de los consumidores y usuarios, que podrán ser presentadas en la dirección postal y correo electrónico arriba indicados, o en cualquiera de nuestras tiendas físicas. Puede solicitar las Hojas de Reclamaciones oficiales en nuestras tiendas físicas situadas en su lugar de residencia y en los órganos de consumo correspondientes. Además, podrá disponer de hojas de reclamaciones internas contactando con nuestro servicio de Atención al Cliente o aquí.

El Servicio de Atención al Cliente de Tendam atenderá y dará respuesta a su reclamación a la mayor brevedad posible, y en todo caso en el plazo máximo de un mes. En caso de que su solicitud no sea resuelta satisfactoriamente, podrá acudir a la jurisdicción ordinaria. Adicionalmente, si tienes un problema de consumo, puedes encontrar consejos útiles en el sitio web Your Europe. Si deseas impugnar una restricción injustificada de tus contenidos o de tu cuenta por parte de Tendam, puedes dirigirse a un órgano extrajudicial de resolución de litigios, certificado de conformidad con el artículo 21 del Reglamento (UE) 2022/2065 (Ley de Servicios Digitales). La Comisión Europea publica una lista de estos organismos en su sitio web.

15. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Tendam se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales, con la respectiva comunicación a los Titulares; requisito que se entiende cumplido con la publicación de las variaciones a través de myspringfield.com y/o puntos de venta. Ninguna modificación afectará a los pedidos que ya estén en curso.

Si el Titular no estuviera de acuerdo con los cambios puede comunicárselo a Tendam Retail, S.A. a través de los canales identificados en las presentes Condiciones Generales para proceder a su baja como usuario.

16. FUERZA MAYOR

El cumplimiento por Tendam de la totalidad o de parte de sus obligaciones será suspendida en caso de que sobrevenga un caso fortuito o de fuerza mayor que impida o retrase el cumplimiento. Serán considerados como tales, en particular, sin que esta lista sea limitativa: la guerra, una pandemia, los motines, la insurrección, los disturbios sociales, las huelgas de cualquier naturaleza, los eventos naturales extraordinarios (inundaciones, nevadas, incendios…) y los problemas de suministro no imputables a Tendam. Tendam informará al cliente de semejante caso fortuito o de fuerza mayor dentro los siete días posteriores a su ocurrencia, si fuera posible. En el caso en que dicha suspensión se prolongue más allá de un plazo de quince días, el cliente tendrá entonces la posibilidad de rescindir el pedido en curso y se procederá entonces a su reembolso en las condiciones previstas en el punto 6 de las presentes Condiciones Generales o en aquellas otras que la normativa aplicable pudiera, en su caso, establecer.

17. ATAQUES INFORMÁTICOS (VIRUS, PIRATERÍA…)

Está terminantemente prohibido el uso del sitio web mediante la introducción intencionada en el mismo de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. El cliente no tratará de tener acceso no autorizado a este sitio web, a su servidor, o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con el sitio web. Al aceptar las presentes Condiciones Generales, el cliente acepta y se compromete a no atacar el sitio web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque denegación de servicio distribuido.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula podrá llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas en la normativa aplicable. Tendam informará de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes, y cooperaremos con ellas en los trámites pertinentes. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, el cliente dejará de estar autorizado para usar y entrar en el sitio web.

Tendam no se hace responsable de los daños, perjuicios o pérdidas resultantes de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar al equipo informático, datos o materiales cuando se deriven del uso del sitio web o de la descarga de contenidos de la misma a los que se redireccione.

18. CÓDIGO DE CONDUCTA

Tendam dispone de un Código de Conducta en el que se establecen los valores éticos, compromisos y buenas prácticas que deben aplicarse a la gestión de nuestro negocio. Puedes descargar el código de conducta externo e interno aquí

19. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Puedes consultar información adicional y detallada sobre nuestra Política de Protección de datos aquí.

20. LEY APLICABLE Y JURIDISCCIÓN

Las presentes Condiciones Generales están sometidas a la legislación española. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor no residente en España también goza de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas del derecho del país donde tenga su residencia habitual. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del cliente.