

Términos y Condiciones Generales

de ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A. para la tienda en línea en www.zwilling.com/es («Tienda en línea ZWILLING»)

Última revisión: 18 de Junio de 2026

§ 1 Ámbito de aplicación

1.1 La relación comercial entre ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A. («ZWILLING») y el cliente («Cliente») se rige en exclusiva por los siguientes Términos y Condiciones Generales («TCG»), en la versión que se considere válida en el momento del pedido. ZWILLING no acepta otros términos y condiciones divergentes que emanen del Cliente sin un consentimiento expreso por escrito.

1.2 El Cliente tendrá la consideración de consumidor, a no ser que la finalidad de las entregas encargadas pueda atribuirse principalmente a su actividad profesional comercial o por cuenta propia (véase el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y demás leyes complementarias, en adelante, la «Ley Española de Consumidores»). Por otro lado, el término empresario se refiere a toda persona física o jurídica o sociedad con capacidad jurídica que, al celebrar el contrato, actúa en el ejercicio de su actividad comercial o profesional independiente (artículo 4 de la Ley Española de Consumidores).

§ 2 Celebración del contrato

2.1 Realizar un pedido en la tienda online de ZWILLING constituye una oferta a ZWILLING para celebrar un contrato de venta. Sin embargo, la oferta sólo podrá realizarse y transmitirse si el Cliente ha aceptado estos términos y condiciones y la Política de Privacidad, y por tanto estos forman parte integrante de su declaración. Cuando el Cliente realiza un pedido en la Tienda Online de ZWILLING, ZWILLING le enviará un correo electrónico confirmando la recepción del pedido por parte de ZWILLING y enumerando los detalles del mismo (confirmación de recibo) que el Cliente puede imprimir utilizando la función «Imprimir». Esta confirmación de recepción no constituye la aceptación de la oferta, sino que sólo tiene como objetivo informar al cliente que su pedido ha sido recibido por ZWILLING. Un contrato de compra solo se concluye cuando ZWILLING envía el producto solicitado al cliente y confirma el envío al cliente con un segundo correo electrónico (confirmación de envío). No se celebra ningún contrato de compra para productos del mismo pedido que no figuran en la confirmación de envío. ZWILLING guardará el texto del contrato, y enviará los datos del pedido y los términos y condiciones generales al Cliente por correo electrónico. Los términos y condiciones se pueden ver y descargar en cualquier momento en esta página. Los pedidos anteriores del Cliente se pueden ver en el apartado de inicio de sesión del Cliente. La contraparte en el contrato es ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A., Ctra. de L'Hospitalet n.º 11, Nave 1, 08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona), España

2.2 ZWILLING no ofrece productos para la compra por parte de menores (es decir, personas menores de 18 años), esto también se aplica a productos para niños (por ejemplo, cubiertos para niños).

2.3 Todos los productos se venden únicamente en las cantidades habituales en los hogares. Esto se refiere tanto al número de productos pedidos en un pedido como a la realización de varios pedidos del mismo producto, donde los pedidos individuales cubren una cantidad doméstica.

§ 3 Política de desistimiento

Si el Cliente es un consumidor en el sentido del artículo 3 de la Ley Española de Consumidores (véase también § 1, párrafo 2 de estos términos y condiciones), tiene el siguiente derecho legal de desistimiento:

3.1 Derecho de desistimiento

El Cliente tiene derecho a cancelar el contrato dentro de un plazo de catorce días sin indicar ningún motivo. El plazo de desistimiento será de catorce días a partir del día en que el Cliente o un tercero designado por el Cliente distinto del transportista esté en posesión de la mercancía o, cuando varios artículos de la mercancía solicitados por el Cliente en un solo pedido se entreguen por separado, desde el día en que el Cliente o un tercero designado por el Cliente que no sea el transportista haya tomado posesión del último artículo de la mercancía.

Para ejercer su derecho de desistimiento, el Cliente debe informar a ZWILLING de su decisión de revocar el contrato por medio de una declaración expresa (por ejemplo, una carta, fax o correo electrónico). Para este propósito, puede utilizar el formulario de desistimiento de ejemplo adjunto en el § 3.3 de estos TCG, el cual no es obligatorio.

El cliente también podrá ejercer su derecho de desistimiento online a través del apartado [Desistimiento del contrato de compraventa](#). Si el cliente utiliza esta función online, le enviaremos sin demora una confirmación de recepción en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico), en la que se confirmarán el contenido de la comunicación de desistimiento y la fecha y hora de su recepción.

El desistimiento debe dirigirse a:

ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A.
Tienda en línea, España
Ctra. de L'Hospitalet n.º 11, Nave 1
08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona)
España

En el caso de enviar la declaración de desistimiento por fax, esta debe enviarse a

Número de fax: (+ 34) 934 800 108

En el caso de enviar la declaración de desistimiento por correo electrónico, esta debe enviarse a

Dirección de correo electrónico: info@zwilling.es

Para cumplir con el período de desistimiento, el Cliente debe enviar la notificación del ejercicio del derecho de desistimiento antes de que finalice el período de desistimiento.

3.2 Consecuencias del desistimiento

Si el Cliente cancela el contrato, ZWILLING deberá reembolsarle todos los pagos recibidos por parte del Cliente, incluidos los gastos de envío (con la excepción de los costes adicionales que se deriven del hecho de que el Cliente haya elegido un tipo de entrega diferente a la modalidad de entrega más económica ofrecida por ZWILLING), de inmediato y a más tardar en el plazo de catorce días a partir del día en que ZWILLING reciba la notificación del Cliente del desistimiento del contrato. Para dicho reembolso, ZWILLING utilizará el mismo medio de pago que el Cliente haya utilizado para la transacción original, a menos que se acuerde expresamente lo contrario con el Cliente; y, bajo ninguna circunstancia, se le cobrará al Cliente ninguna tasa por este reembolso.

ZWILLING puede negarse a efectuar el reembolso hasta que haya recibido la devolución de la mercancía o hasta que el Cliente haya proporcionado la prueba de que ha devuelto la mercancía, lo que ocurra primero.

El Cliente debe devolver o entregar la mercancía a ZWILLING inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de catorce días a partir del día en que informe a ZWILLING del desistimiento. El plazo se considera cumplido si el Cliente envía la mercancía antes de que transcurra el plazo de catorce días.

La devolución debe enviarse a la siguiente dirección:

ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A.
Ctra. de L'Hospitalet n.º 11, Nave 1
08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona)
España

El cliente debe devolver las mercancías canceladas y es responsable del costo de la devolución y la obtención de la prueba de envío. Los productos no deseados tienen que ser devueltos en perfectas condiciones sin un uso del producto en cuestión más allá de la mera comprobación del estado del producto. Mientras el producto esté en posesión del cliente, éste debe guardarlo con cuidado y cuidar que no se dañe.

- Fin de la política de desistimiento -

3.3 Modelo de formulario de desistimiento

Si el Cliente desea cancelar el contrato, puede rellenar el siguiente formulario y devolverlo a ZWILLING. Sin embargo, el formulario no es obligatorio.

- Para ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A., Ctra. de L'Hospitalet n.º 11, Nave 1, 08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona), España o info@zwilling.es

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

- Pedido el (*)/recibido el (*)

- Nombre del consumidor o consumidores

- Dirección del consumidor o consumidores

- Firma del consumidor o consumidores (solo en caso de comunicación en papel)

- Fecha

(*) Elimine lo que considere oportuno.

3.4 Excepciones al desistimiento

El derecho de desistimiento no se aplica a los contratos para la entrega de mercancías que no estén prefabricadas y para cuya fabricación sea decisiva una selección o determinación individual por parte del Cliente, o que se hayan personalizado claramente a las necesidades particulares del Cliente. Asimismo, el derecho de desistimiento no se aplica a los contratos para la entrega de productos sellados, que no son aptos para devolución por razones de protección de la salud o higiene, si su sello se ha quitado después de la entrega de los mismos.

§ 4 Derecho de cancelación

4.1 Además de los derechos legales del Cliente en virtud del § 3 de los presentes TCG, ZWILLING otorga al Cliente el siguiente derecho a cancelar un contrato:

El Cliente puede cancelar un contrato independientemente del período de desistimiento de 14 días (consulte el § 3 de estos términos y condiciones) y devolver la mercancía dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la misma (el período comienza el día después de la recepción de la mercancía) a la siguiente dirección:

ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A.
Ctra. de L'Hospitalet n.º 11, Nave 1
08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona)
España

4.2 El envío oportuno es suficiente para cumplir con el plazo. No obstante, el requisito previo para ejercer el derecho de cancelación en virtud del § 4 de los presentes TCG es que el Cliente devuelva la mercancía en su totalidad y sin daños en el embalaje de venta original; no se admite la devolución de aquellos artículos que hayan sido usados.

4.3 El cliente debe devolver las mercancías canceladas y es responsable del costo de la devolución y la obtención de la prueba de envío.

4.4 El reembolso se efectuará al ejercer el derecho de cancelación de acuerdo con el § 4 de los presentes TCG en la forma originalmente utilizada por el Cliente para el pago, a menos que se acuerde expresamente lo contrario con el Cliente.

4.5 El derecho legal de desistimiento (véase § 3 de estos TCG) no se ve afectado por el derecho de cancelación en virtud del § 4 de estos TCG. Solo los requisitos legales mencionados en el § 3 de estos TCG son de aplicación al ejercicio del derecho legal de desistimiento. El derecho legal de desistimiento y los derechos de garantía del Cliente en virtud del § 7 de estos TCG no están limitados por las disposiciones sobre el derecho de cancelación de conformidad con el § 4 de estos TCG.

§ 5 Precios y entrega

5.1 Todos los precios indicados en la tienda en línea de ZWILLING se muestran en euros, incluido el impuesto sobre el valor añadido legal aplicable. Los precios mostrados en el momento de realizar el pedido son válidos.

5.2 La mercancía sólo se envía a una dirección de entrega dentro de España. Tras enviar la confirmación de recepción, el plazo de entrega dentro de España es de aprox. 3-4 días laborables.

5.3 Si ZWILLING no puede entregar la mercancía solicitada por causas ajenas a su voluntad (por ejemplo, debido a fuerza mayor o debido a que un proveedor/proveedor de ZWILLING no cumple con sus obligaciones contractuales), ZWILLING informará inmediatamente al Cliente de que el producto solicitado no está disponible y cualquier pago ya realizado por el Cliente será reembolsado de inmediato.

5.4 ZWILLING asume el riesgo de envío.

§ 6 Formas de pago, vencimiento e impago

6.1 La tienda en línea de ZWILLING ofrece los siguientes métodos de pago: Tarjeta de crédito (MasterCard, VISA, American Express), PayPal o contrareembolso. ZWILLING se reserva el derecho de no proporcionar determinados métodos de pago o de usar otros métodos de pago en casos individuales.

6.2 El importe de la factura vence de inmediato. Si el pago se realiza con tarjeta de crédito, el importe de la factura se cobrará de la cuenta de la tarjeta de crédito en el momento de realizar el pedido de la mercancía.

§ 7 Derechos de garantía; responsabilidad

7.1 Se aplicarán los derechos de garantía legales si existe un defecto en el artículo comprado. Se excluye la posibilidad de ceder estas reclamaciones del Cliente.

7.2 El Cliente está obligado a tomar medidas necesarias y razonables para prevenir y mitigar los daños.

7.3 En el caso de cumplimiento posterior por medio de una entrega de un producto de sustitución, el Cliente está obligado a devolver la mercancía entregada en primera instancia a ZWILLING sin demora y a cargo de ZWILLING. La devolución de la mercancía defectuosa deberá realizarse de acuerdo con la normativa legal, y en todo caso en un plazo razonable desde que el Cliente haya informado a ZWILLING sobre cualquier falta de conformidad. ZWILLING se reserva el derecho de llevar a cabo el cumplimiento posterior solo después de que se haya devuelto la primera mercancía entregada.

7.4 El período de garantía para los consumidores (véase § 1, párrafo 2 de los presentes Términos y Condiciones Generales) es de tres años calculados desde el momento de la celebración del contrato.

7.5 ZWILLING no se hace responsable de los defectos en la mercancía entregada que sean causados por un uso inadecuado por parte del Cliente o por cualquier alteración de los mismos que no haya sido aprobada por ZWILLING. La misma regla es de aplicación si el Cliente no ha seguido las instrucciones sobre el tratamiento y cuidado de la mercancía.

§ 8 Compensación, retención

El Cliente solo tiene derecho a una compensación si sus reivindicaciones deben ser reconocidas de acuerdo con normativa de carácter imperativo, o si ZWILLING no las impugna. El Cliente solo tiene derecho a ejercer un derecho de retención si su reivindicación se basa en la misma relación contractual.

§ 9 Reserva de propiedad

La mercancía entregada sigue siendo propiedad de ZWILLING hasta que el Cliente haya pagado en su totalidad.

§ 10 Tratamiento de datos personales

ZWILLING trata los datos personales de los visitantes de la tienda en línea o del Cliente durante la utilización de la tienda en línea de ZWILLING y el procesamiento de pedidos. La información sobre los detalles del tratamiento de datos personales se encuentra en la Política de Privacidad de ZWILLING disponible aquí [Política de Privacidad](#).

§ 11 Resolución de litigios del consumidor

La Comisión Europea proporciona una plataforma para la resolución de litigios en línea en el siguiente enlace <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. De acuerdo con el artículo 9 de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre de 2017 por el que se transpone al Derecho español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución alternativa de litigios en litigios de consumo queremos señalar que ZWILLING no está dispuesto ni obligado a participar en procedimientos de solución de litigios ante el Órgano de Arbitraje Universal.

§ 12 Legislación aplicable, jurisdicción competente

La legislación aplicable es la del Reino de España, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Compraventa. Si el Cliente es un consumidor con domicilio en España, cualquier litigio surgido de la relación contractual se resolverá por los tribunales del domicilio del consumidor. Si el Cliente es un empresario o una persona jurídica debidamente constituida conforme a las leyes del Reino de España, la jurisdicción competente para todos los litigios que surjan de las relaciones contractuales entre el Cliente y ZWILLING será la de los tribunales de Barcelona, España.