

Condiciones de contratación

Origen y Trama

Última actualización: 11 de octubre de 2026

Estas condiciones explican de forma clara cómo funcionan las compras y los encargos en Origen y Trama. Somos una pequeña tienda artesanal y la mayoría de nuestras piezas se elaboran especialmente para cada cliente. Si surge cualquier duda o incidencia, puedes escribirnos: intentaremos resolverla contigo de forma cercana y sencilla.

1 Objeto y ámbito de aplicación

Estas condiciones regulan las compras y los encargos realizados a través de la web de Origen y Trama.

Origen y Trama es la identidad comercial de Àngels Besolí Estellés. Los datos identificativos y de contacto completos de la titular se encuentran en el Aviso Legal.

Estas condiciones estarán disponibles antes de confirmar el pedido. La realización del pedido supone su aceptación y su incorporación al contrato. El texto permanecerá disponible en la web para poder consultarlo y conservarlo.

Las condiciones están dirigidas a personas consumidoras. En todo caso se respetarán los derechos reconocidos por la normativa aplicable.

2 Características de los productos

Las piezas de Origen y Trama se elaboran a mano. Por ello pueden presentar pequeñas variaciones propias del trabajo artesanal y de los materiales naturales. Estas variaciones no afectan a su calidad ni a sus características esenciales.

La mayoría de los productos se confeccionan bajo pedido, incluso cuando se elige el modelo mostrado. En ese caso se utilizan como referencia sus medidas, materiales y colores, salvo que se acuerden otras especificaciones.

Solo se considerará que una pieza está disponible en stock cuando se indique expresamente en su ficha.

Las fotografías tratan de reproducir fielmente cada producto. No obstante, el color puede variar ligeramente según la iluminación o la pantalla desde la que se visualice.

3 Proceso de contratación

Antes de pagar, la persona compradora podrá revisar la información del encargo y modificar sus datos de entrega. Los cambios en las medidas, materiales, colores u otras características de la pieza deberán consultarse con Origen y Trama antes de continuar. Para cualquier aclaración, puede escribir a info@origenytrama.es.

Pedidos realizados desde la tienda

Para encargar una pieza desde la tienda deberán facilitarse los datos necesarios y realizar el primer pago indicado durante la compra. El encargo quedará confirmado únicamente cuando ese pago se haya completado correctamente. Seleccionar o solicitar una pieza no supone reservarla ni confirmar el pedido.

Encargos con presupuesto previo

Cuando sea necesario preparar un presupuesto personalizado, Origen y Trama enviará una propuesta con las características de la pieza, el precio, el plazo de validez y las condiciones aplicables.

Aceptar el presupuesto deja constancia de la conformidad con la propuesta, pero no confirma todavía el encargo, no inicia el trabajo ni implica ningún pago.

Después de aceptarlo, podrá continuarse con el encargo en ese momento o volver más adelante, mientras el presupuesto siga vigente. El encargo quedará confirmado cuando se faciliten los datos necesarios y Stripe confirme el primer pago del 50 %.

Si el presupuesto ha caducado, podrá solicitarse su revisión o actualización antes de continuar.

Confirmación y conservación

Tras el primer pago, la persona compradora recibirá por correo electrónico la confirmación y los datos esenciales del pedido. Si el pago no se completa o se produce un error técnico, el pedido no se considerará confirmado.

Origen y Trama conservará la información necesaria para gestionar y acreditar el pedido. El contrato se formalizará en español.

4 Precios y forma de pago

Todos los precios se indican en euros e incluyen el IVA aplicable.

Los gastos de envío se mostrarán antes de finalizar el pedido. El envío será gratuito para pedidos con destino a España peninsular cuando el importe alcance el mínimo indicado en la web, actualmente fijado en 125 €.

En las piezas realizadas bajo pedido, el pago se efectuará en dos partes:

- Un primer pago del 50 % del importe total de la pieza y el transporte, que confirma el encargo.
- El importe pendiente, normalmente el 50 % restante, cuando la pieza esté terminada y antes de su envío.

Los productos expresamente identificados como disponibles en stock se abonarán íntegramente al realizar el pedido.

El precio será el indicado durante la compra o, cuando exista un presupuesto previo, el recogido en la propuesta aceptada. Cualquier modificación posterior que afecte al precio deberá acordarse con la persona compradora. El ajuste se aplicará al importe pendiente, sin modificar el primer pago, y se mostrará junto con su motivo antes de realizar el segundo pago.

Los pagos se realizarán mediante los medios ofrecidos por Stripe. Origen y Trama no accede ni almacena los datos completos de las tarjetas bancarias.

Tras cada pago se facilitará un justificante de la operación. La factura se emitirá cuando sea legalmente exigible o cuando la persona compradora la solicite.

5 Plazos de elaboración y entrega

Los plazos indicados en las fichas son orientativos y se refieren al tiempo aproximado de elaboración desde el inicio del trabajo.

Antes de confirmar el encargo se informará del momento previsto para comenzar la pieza y del plazo estimado de elaboración, teniendo en cuenta sus características y la carga de trabajo existente.

Cuando la pieza esté terminada, se avisará a la persona compradora para que realice el segundo pago. El envío se efectuará una vez confirmado dicho pago.

Si no pudiera cumplirse el plazo acordado, Origen y Trama informará al cliente y propondrá una nueva fecha. Si el pedido tampoco se entrega dentro del plazo adicional acordado, el cliente podrá resolver el contrato y recuperar las cantidades abonadas. Cuando se haya acordado expresamente que la entrega antes de una fecha concreta es esencial, podrá resolverlo desde el momento en que se incumpla dicha fecha.

6 Envíos y recepción

La compra directa a través de la web estará disponible inicialmente para entregas en España peninsular. Para Baleares, Canarias, Ceuta, Melilla y otros países deberá consultarse previamente la disponibilidad y el coste del transporte.

Los pedidos se enviarán mediante MRW o, si fuera necesario, otro transportista seleccionado por Origen y Trama, a la dirección facilitada durante la compra. La persona compradora deberá comprobar que los datos de entrega sean completos y correctos, y comunicar cualquier error antes del envío.

Origen y Trama será responsable de la pieza hasta que sea entregada a la persona compradora o a un tercero autorizado por ella.

Al recibir el pedido se recomienda comprobar el estado del embalaje y de la pieza. Si se aprecia algún daño producido durante el transporte, debe comunicarse lo antes posible a info@origenytrama.es y, cuando sea posible, acompañar fotografías del embalaje y del producto. Esta recomendación no limita los derechos ni los plazos legales de reclamación.

7 Cancelaciones y derecho de desistimiento

Piezas elaboradas por encargo

Salvo que se indique expresamente que están disponibles en stock, las piezas de Origen y Trama se elaboran artesanalmente para cada pedido. Las fotografías muestran trabajos anteriores y sirven como referencia del diseño, las medidas, los materiales y los colores.

El derecho de desistimiento de catorce días no será aplicable a las piezas confeccionadas a medida conforme a las especificaciones particulares de la persona compradora o claramente personalizadas, de acuerdo con el artículo 103.c) del Real Decreto Legislativo 1/2007. Las características del encargo quedarán recogidas en el pedido o presupuesto. Que el diseño de partida coincida con una fotografía de la web no impide que la pieza sea personalizada.

Para estos encargos, podrá solicitarse la cancelación antes de que la pieza esté terminada:

- Si todavía no se han adquirido materiales específicos ni se ha iniciado el trabajo, se devolverá íntegramente el importe abonado.
- Si ya se han adquirido materiales específicos o iniciado la elaboración, podrán descontarse los costes efectivamente asumidos y el trabajo realizado, devolviendo el importe restante. Se tendrán en cuenta los materiales que puedan recuperarse o reutilizarse.

Antes de realizar cualquier descuento se informará al cliente de su importe y justificación.

Esta exclusión no afecta a los derechos legales por defectos, falta de conformidad o incumplimiento del pedido. Tampoco limita el derecho de desistimiento en los casos en que resulte legalmente aplicable.

Productos disponibles en stock

Los productos expresamente identificados como disponibles en stock podrán devolverse por cambio de opinión dentro de los 14 días naturales siguientes a su recepción.

La decisión deberá comunicarse a info@origenytrama.es. El producto deberá enviarse dentro de los 14 días naturales siguientes a esa comunicación y los costes directos de devolución serán asumidos por la persona compradora.

Origen y Trama reembolsará los pagos recibidos, incluidos, en su caso, los gastos de entrega ordinaria. El reembolso se realizará sin demoras indebidas y dentro de los 14 días naturales siguientes a la comunicación del desistimiento, siempre que se haya recibido el producto o una prueba de su devolución, según lo que ocurra primero. Si esto sucede después de ese plazo, el reembolso se tramitará a partir de ese momento sin demora.

La persona compradora solo será responsable de la disminución de valor causada por una manipulación distinta de la necesaria para comprobar la naturaleza y las características del producto.

También puede utilizarse el modelo de formulario de desistimiento disponible para descarga en la web. Su utilización no es obligatoria.

8 Productos defectuosos y garantía legal

Los productos están cubiertos por la garantía legal de conformidad durante tres años desde su entrega.

Si una pieza llega dañada, no corresponde con lo encargado o presenta un defecto, deberá comunicarse a info@origenytrama.es, indicando el número de pedido y aportando, cuando sea posible, fotografías que permitan valorar la incidencia.

Origen y Trama ofrecerá la solución que corresponda conforme a la normativa: reparación, sustitución, reducción del precio o devolución del importe. Los gastos necesarios para solucionar una falta de conformidad, incluidos los de transporte, serán asumidos por Origen y Trama.

No se considerarán defectos:

- Las pequeñas variaciones propias de la elaboración artesanal o de los materiales naturales, siempre que no alteren las características esenciales de la pieza.
- El desgaste normal por el uso.

- Los daños causados por un uso, limpieza, instalación o conservación inadecuados.
- Las alteraciones producidas por una exposición contraria a las indicaciones de uso y cuidado del producto.

9 Atención al cliente y reclamaciones

Para realizar consultas, comunicar incidencias o presentar una reclamación, puedes escribirnos a info@origenytrama.es. Si surge alguna dificultad con tu pedido, estudiaremos tu caso e intentaremos encontrar contigo una solución satisfactoria para ambas partes.

Existen hojas oficiales de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras. Pueden solicitarse por correo electrónico o descargarse y presentarse a través de los medios habilitados por la [Comunidad de Madrid](#).

10 Legislación aplicable y resolución de conflictos

Estas condiciones se regirán por la legislación española.

Si surge un conflicto, Origen y Trama y la persona compradora intentarán alcanzar primero una solución amistosa. Si no fuera posible, serán competentes los juzgados y tribunales que correspondan conforme a la normativa de consumidores, sin que estas condiciones limiten los derechos reconocidos a la persona compradora.

Modelo descargable de formulario de desistimiento

Este formulario puede utilizarse cuando corresponda legalmente el derecho de desistimiento. Su utilización no es obligatoria: también puede comunicarse la decisión mediante una declaración inequívoca enviada a info@origenytrama.es.

A la atención de

Àngels Besolí Estellés - Origen y Trama

Correo electrónico: info@origenytrama.es

Para comunicaciones postales, puede consultarse el domicilio de la titular en el Aviso Legal.

Por la presente comunico que desisto del contrato de compra del siguiente producto:

Producto: _____

Número de pedido: _____

Fecha del pedido: _____

Fecha de recepción: _____

Nombre y apellidos: _____

Fecha: _____

Firma: _____

Solo necesaria si el formulario se presenta en papel.