

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

La propriété de la société est détenue par: **Tilapez S.L.**, avec NIF: **B87685202**, et dont les coordonnées sont:

Adresse:

Avenida Cardenal Herrera Oria 165, Bajo – Puerta 2, Madrid, 28034

Téléphone :

911541324

Courriel:

subdireccionespana@comepez.com / administracionespana@comepez.com

Le présent document (ainsi que les autres documents qui y sont mentionnés) régit les conditions d'achat des produits.

En plus de lire ces CONDITIONS, en demandant l'achat d'un produit et/ou d'un service à travers le même, l'UTILISATEUR accepte d'être lié par ces CONDITIONS et tout ce qui précède, donc si vous n'êtes pas d'accord avec tout ce qui précède, vous devez renoncer à votre intention d'achat.

De même, il est informé que ces CONDITIONS peuvent être modifiées. L'UTILISATEUR sera informé des modifications apportées puisque celles en vigueur au moment de la demande d'achat de produits et/ou services seront applicables. L'UTILISATEUR pourra demander les conditions modifiées si cela est nécessaire.

Pour toutes les questions que l'UTILISATEUR pourrait avoir concernant les CONDITIONS, il peut contacter le propriétaire en utilisant les coordonnées fournies ci-dessus ou, le cas échéant, en utilisant le formulaire de contact.

2. UTILISATEUR

L'acquisition de l'un des produits offerts par L'ENTREPRISE / la SOCIÉTÉ, confère la condition D'UTILISATEUR (ci-après dénommé, indistinctement, individuellement comme UTILISATEUR ou conjointement comme UTILISATEURS). À partir d'une commande de l'UTILISATEUR, toutes les CONDITIONS énoncées dans le présent document sont acceptées, ainsi que ses modifications ultérieures, sans préjudice de l'application de la réglementation légale correspondante de conformité obligatoire le cas échéant.

L'UTILISATEUR assume sa responsabilité en tant qu'acheteur de produits périssables. Cette responsabilité s'étend à:

1. Contact par des moyens numériques ou physiques uniquement pour effectuer des demandes de renseignements et des achats ou acquisitions légalement valables.
2. Ne pas effectuer d'achats faux ou frauduleux. Si l'on peut raisonnablement considérer qu'un tel achat a été effectué, il pourra être annulé et les autorités compétentes seront informées.
3. Fournir des coordonnées véridiques et légales, par exemple une adresse électronique, une adresse postale et/ou d'autres détails.

L'UTILISATEUR déclare être âgé de plus de 18 ans et avoir la capacité juridique de contracter par tout moyen (numérique ou physique) pour laisser une commande ferme.



2. UTILISATEUR (cont.)

L'ENTREPRISE sert principalement les utilisateurs du marché de l'UE, en respectant toutes les exigences légales de santé et de qualité exigées par la communauté. Étant donné que nous sommes basés en Espagne, nous fonctionnons selon la législation locale, de sorte qu'il peut y avoir des modifications dans les conditions pour les commandes livrées en dehors de l'Espagne.

Il n'est pas garanti que la législation d'autres pays puisse être respectée, que ce soit totalement ou partiellement. Toute responsabilité pouvant découler de cet accès est déclinée, ainsi que toute livraison ou prestation de services hors d'Espagne.

L'UTILISATEUR pourra former, à son choix, le contrat de vente des produits et/ou services souhaités dans l'une des langues parlées par l'équipe commerciale ou administrative, accompagné d'un support écrit où la commande est passée.

3. PROCESSUS D'ACHAT OU D'ACQUISITION

Les UTILISATEURS peuvent acheter des produits du catalogue de l'entreprise selon les méthodes et moyens établis.

Par des moyens physiques ou numériques, ils doivent s'adresser à n'importe quel responsable de l'équipe administrative ou commerciale, en indiquant au responsable leurs besoins pour la semaine en question, à savoir le type de produit, la quantité de produit et l'emballage du produit.

Des indications supplémentaires peuvent également être données pour la livraison finale, (par exemple, produit sans balance / avec branches, ou indications de poids particulières). Une fois cette définition effectuée, l'UTILISATEUR recevra une confirmation verbale ou écrite de la part de la personne responsable, confirmant la réception et le statut de la commande.

Une fois la procédure d'achat terminée, "L'UTILISATEUR consent à ce que la SOCIÉTÉ génère un bon de livraison électronique qui sera envoyé à L'UTILISATEUR par e-mail".

L'UTILISATEUR peut également, s'il le souhaite, obtenir une copie papier de sa facture en en faisant la demande via les coordonnées fournies ci-dessus.

L'UTILISATEUR reconnaît avoir pris connaissance, au moment de l'achat, de certaines conditions particulières de vente concernant le produit et/ou le service en question et qui sont indiquées avec la présentation, indiquant, à titre d'exemple, mais de manière non exhaustive, et au cas par cas : le nom, le prix, les composants, le poids, la quantité, la couleur, le détail des produits, ou les caractéristiques, la manière dont ils seront réalisés et/ou le coût des services ; et reconnaît que la passation du bon de commande ou l'acquisition matérialise l'acceptation pleine et entière des conditions particulières de vente applicables à chaque cas.

Les communications, les bons de commande et les paiements intervenant dans les transactions avec la SOCIÉTÉ pourront être archivés et conservés dans les registres informatisés de la SOCIÉTÉ afin de constituer un moyen de preuve des transactions, dans tous les cas dans le respect des conditions raisonnables de sécurité et des lois et règlements applicables en la matière, et notamment dans le respect du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (GDPR) et de la loi organique 3/2018 du 5 décembre relative à la protection des données à caractère personnel et à la garantie des droits numériques, et des droits des UTILISATEURS conformément à la politique de la SOCIÉTÉ.

4. DISPONIBILITÉ

Toutes les commandes reçues des UTILISATEURS à la SOCIÉTÉ sont soumises à la disponibilité en stock ou à l'achat auprès du fournisseur initial de la SOCIÉTÉ. En cas de situation affectant toute commande originale d'un UTILISATEUR, la SOCIÉTÉ s'engage à prendre contact par des moyens physiques et/ou numériques, en informant de l'état de la commande et en apportant les modifications appropriées, le cas échéant.



5. PRIX ET PAIEMENT

Les prix indiqués par les responsables commerciaux ou administratifs sont des prix définitifs en euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises, sauf indication contraire et application de la loi, notamment en ce qui concerne la TVA.

Les frais d'expédition sont inclus dans les prix définitifs des produits tels qu'ils sont indiqués par le responsable commercial ou administratif.

En aucun cas, la SOCIÉTÉ n'ajoutera automatiquement des coûts supplémentaires au prix d'un produit ou d'un service, mais uniquement ceux que l'UTILISATEUR a volontairement et librement sélectionnés et choisis.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment, mais les changements éventuels n'affecteront pas les commandes ou les achats pour lesquels l'UTILISATEUR a déjà reçu une confirmation de commande.

Les moyens de paiement acceptés sont : Espèces, cartes de crédit ou de débit ou virement bancaire.

Les cartes de crédit feront l'objet de contrôles et d'autorisations de la part de la banque émettrice. Si la banque émettrice n'autorise pas le paiement, elle ne sera pas responsable des retards ou de la non-livraison et ne sera pas en mesure de formaliser un contrat avec l'UTILISATEUR.

6. LIVRAISON

Dans les cas où la livraison physique des biens contractés est requise, les livraisons seront effectuées sur le territoire suivant: Union européenne et Royaume-Uni.

Sauf en cas de circonstances imprévues ou extraordinaires ou, selon le cas, la commande d'achat constituée des produits énumérés dans chaque confirmation d'achat sera livrée dans le délai indiqué par la SOCIÉTÉ après confirmation de la commande et, en tout état de cause, dans un délai maximum ne dépassant pas 8 jours de la durée de conservation du produit.

Si, pour une raison qui lui est imputable, elle n'est pas en mesure de respecter la date de livraison, elle contactera l'UTILISATEUR pour l'informer de cette circonstance et l'UTILISATEUR pourra choisir de poursuivre l'achat en fixant une nouvelle date de livraison ou d'annuler la commande.

En cas d'impossibilité de livrer la commande en raison de l'absence de l'UTILISATEUR, la commande pourra être livrée à l'entrepôt du prestataire de transport. Les frais supplémentaires générés par l'absence de l'UTILISATEUR à l'heure de livraison initialement convenue et qui n'ont pas été notifiés au préalable sont à la charge de l'UTILISATEUR.

Si l'UTILISATEUR ne se trouve pas sur le lieu de livraison dans le créneau horaire convenu, il doit contacter la SOCIÉTÉ pour convenir d'une livraison un autre jour. Toutefois, l'UTILISATEUR doit garder à l'esprit que le transport résultant de la résolution peut avoir un coût supplémentaire qui peut être facturé à l'UTILISATEUR.

Aux fins des présentes CONDITIONS, la livraison est réputée avoir eu lieu ou la commande avoir été livrée au moment où l'UTILISATEUR ou un tiers désigné par l'UTILISATEUR prend possession matérielle des produits, ce qui est attesté par la signature de la réception de la commande à l'adresse de livraison convenue.

Les risques pouvant découler des produits sont à la charge de l'UTILISATEUR à compter de la livraison. L'UTILISATEUR acquiert la propriété des produits lorsqu'il signe la conformité à la réception de ceux-ci.

Conformément aux dispositions de la loi 37/1992 du 28 décembre 1992 sur la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), les commandes de livraison et/ou de service s'entendent situées sur le territoire où s'applique la TVA espagnole si l'adresse de livraison se trouve sur le territoire espagnol, à l'exception des îles Canaries, de Ceuta et de Melilla. Le taux de TVA applicable sera celui légalement en vigueur à tout moment en fonction de l'article spécifique en question.

7. DES MOYENS TECHNIQUES POUR CORRIGER LES ERREURS

L'UTILISATEUR est informé que dans le cas où il détecterait qu'une erreur a été commise lors de la demande de sa commande au responsable commercial ou administratif qui s'est occupé de lui, il pourra la modifier en s'adressant à nouveau audit responsable, à tout moment avant le mercredi à 11h00 de la même semaine où la commande a été effectuée, période pendant laquelle la commande hebdomadaire est définitivement clôturée avec le fournisseur principal dans le cas d'importations vers l'Espagne.

De même, l'UTILISATEUR est invité à consulter la Politique de confidentialité pour plus d'informations sur les modalités d'exercice de son droit de rectification conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et de la Loi organique 3/2018 du 5 décembre relative à la protection des données personnelles et à la garantie des droits numériques.

8. RETOURS

Dans le cas où l'UTILISATEUR achète des produits offerts par la SOCIETE, il bénéficie d'une série de droits, tels que listés et décrits ci-dessous:

Droit de rétractation

L'UTILISATEUR, en tant que consommateur et utilisateur, effectue un achat en sachant qu'il s'agit de produits périssables et qu'il renonce donc à son droit de rétractation. Afin d'exercer ce droit de rétractation pour d'autres raisons admises dans le présent contrat, l'UTILISATEUR doit notifier sa décision au responsable commercial ou administratif par une communication écrite sous forme numérique ou physique.

L'UTILISATEUR, quel que soit le moyen qu'il choisit pour communiquer sa décision, doit exprimer clairement et sans équivoque son intention de se rétracter du contrat d'achat. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que la communication exprimant sans équivoque la décision de se rétracter soit envoyée avant l'expiration du délai de rétractation.

L'utilisateur peut retourner ou envoyer les produits à **Avenida Cardenal Herrera Oria 165, Bajo – Puerta 2, Madrid, 28034**

Ils doivent le faire sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard deux jours civils à compter de la date à laquelle ils ont été informés de la décision de retrait.

L'UTILISATEUR reconnaît être conscient que les frais directs de retour (transport, livraison) des marchandises sont à sa charge, le cas échéant. En outre, il est responsable de la dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens.

L'UTILISATEUR reconnaît qu'il existe des exceptions au droit de rétractation, comme le stipule l'article 103 du décret-loi royal 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la loi générale pour la défense des consommateurs et des utilisateurs et d'autres lois complémentaires.

À titre d'exemple, et de manière non exhaustive, ce serait le cas pour : les produits personnalisés ; les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement ; les CD/DVD de musique ou de vidéo sans leur emballage, tel que scellé à l'usine ; les produits qui, pour des raisons d'hygiène ou de santé, sont scellés et ont été descellés après la livraison.

Il en va de même pour la prestation d'un service que l'UTILISATEUR peut contracter avec la SOCIÉTÉ, puisque cette même Loi établit que les UTILISATEURS n'auront pas le droit de rétractation lorsque la prestation du service a été pleinement exécutée, ou lorsqu'elle a commencé, avec le consentement exprès du consommateur et de l'UTILISATEUR et avec la reconnaissance de leur part qu'ils sont conscients que, une fois le contrat pleinement exécuté, ils auront perdu leur droit de rétractation.

Dans tous les cas, aucun remboursement ne sera effectué si le produit a été utilisé au-delà de la simple ouverture de celui-ci, des produits qui ne sont pas dans le même état dans lequel ils ont été livrés ou qui ont subi des dommages après la livraison.

De même, les produits doivent être retournés en utilisant ou en incluant tous leurs emballages originaux, les instructions et autres documents qui peuvent les accompagner, ainsi qu'une copie de la facture d'achat.



8. RETOURS (cont.)

Retour de produits défectueux ou erreur de livraison

Il s'agit de tous les cas dans lesquels l'UTILISATEUR considère que, au moment de la livraison, le produit n'est pas conforme à ce qui a été stipulé dans le contrat ou le bon de commande, et doit donc contacter immédiatement la SOCIÉTÉ et l'informer de la non-conformité existante (défaut/erreur) par le même moyen ou en utilisant les coordonnées fournies dans la section précédente (Droit de rétractation).

L'UTILISATEUR sera alors informé de la manière de procéder pour le retour des produits et, une fois retournés, ils seront examinés. L'UTILISATEUR sera informé, dans un délai raisonnable, si le remboursement ou le remplacement du produit est applicable.

Le remboursement ou le remplacement du produit sera effectué dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans les 2 jours à compter de la date à laquelle nous vous enverrons un e-mail confirmant que le remboursement ou le remplacement de l'article non conforme est applicable.

Le montant payé pour les produits retournés en raison d'un défaut, lorsque celui-ci existe réellement, sera remboursé intégralement, y compris les frais de livraison et les frais que l'UTILISATEUR a pu engager pour effectuer le retour. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par l'UTILISATEUR pour régler l'achat.

Dans tous les cas, les droits reconnus par la législation en vigueur à un moment donné à l'UTILISATEUR, en tant que consommateur et utilisateur, seront toujours applicables.

Garanties

L'UTILISATEUR, en tant que consommateur et utilisateur, bénéficie de garanties sur les produits qu'il peut acheter auprès de l'ENTREPRISE, dans les termes légalement établis pour chaque type de produit, et est donc responsable de tout défaut de conformité de celui-ci qui se manifeste dans un délai de deux jours calendaires à compter de la livraison du produit.

Dans ce sens, il est entendu que les produits sont conformes au contrat à condition que : ils soient conformes à la description faite et possèdent les qualités qui y sont présentées ; ils conviennent aux usages auxquels sont habituellement destinés les produits du même type ; et ils présentent la qualité et les performances habituelles pour un produit du même type et qui sont essentiellement à attendre d'un tel produit. Lorsque tel n'est pas le cas pour les produits livrés à l'UTILISATEUR, ce dernier doit procéder comme indiqué dans la section Retour des produits défectueux ou des erreurs de livraison. Toutefois, certains des produits commercialisés par la SOCIETE peuvent présenter des caractéristiques non homogènes, à condition que celles-ci découlent du type de matériel génétique hors du contrôle de la SOCIETE ou de son fournisseur.

9. EXEMPTION DE RESPONSABILITÉ

Sauf disposition contraire de la loi, elle décline toute responsabilité pour les dommages suivants, quelle que soit leur origine:

1. Toutes les pertes qui ne sont pas attribuables à un quelconque manquement de la SOCIÉTÉ ;
2. Les pertes commerciales (y compris la perte de profits, de revenus, de contrats, d'économies anticipées, de données, de fonds de commerce ou de dépenses inutiles encourues);
3. Ou toute autre perte indirecte qui n'était pas raisonnablement prévisible par les deux parties au moment où le contrat de vente des marchandises a été conclu entre elles.

Elle limite également sa responsabilité dans les cas suivants:

4. L'ENTREPRISE appliquera toutes les mesures nécessaires pour fournir une visualisation fidèle du produit, mais elle n'est pas responsable des moindres différences ou inexactitudes qui peuvent exister en raison du manque de résolution de l'écran, ou de problèmes du navigateur utilisé, ou d'autres de cette nature dus au type de produit, à des facteurs génétiques et autres hors du contrôle de l'ENTREPRISE.
5. La SOCIETE agira avec la plus grande diligence afin de mettre à disposition l'entreprise chargée du transport du produit faisant l'objet du bon de commande. Toutefois, elle ne sera pas responsable des dommages résultant d'un mauvais fonctionnement du transport, notamment pour des causes telles que les grèves, les retards routiers, et en général toutes autres typiques du secteur, entraînant des retards, la perte ou le vol du produit.



9. EXEMPTION DE RESPONSABILITÉ (cont.)

6. La SOCIÉTÉ ne sera pas responsable de la mauvaise utilisation et/ou de l'usure des produits qui ont été utilisés par l'UTILISATEUR. En même temps, elle ne sera pas non plus responsable d'un retour erroné effectué par l'UTILISATEUR. Il est de la responsabilité de l'UTILISATEUR de retourner le produit correct.

7. De manière générale, la SOCIÉTÉ ne sera pas responsable de tout manquement ou retard dans l'exécution de l'une de ses obligations lorsque ce manquement ou ce retard est dû à des événements échappant à son contrôle raisonnable, c'est-à-dire dus à un cas de force majeure, et cela peut inclure, mais sans s'y limiter :

- a) Grèves, lock-out ou autres actions industrielles.
- b) Troubles civils, émeute, invasion, menace ou attaque terroriste, guerre (déclarée ou non) ou menace ou préparation de guerre.
- c) Incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, affaissement, épidémie ou toute autre catastrophe naturelle.
- d) Incapacité d'utiliser des trains, des bateaux, des avions, des véhicules à moteur ou d'autres moyens de transport, publics ou privés.
- e) L'impossibilité d'utiliser les systèmes de télécommunications publics ou privés.
- f) Actes, décrets, lois, règlements ou restrictions de tout gouvernement ou autorité publique.

Ainsi, les obligations seront suspendues pendant la durée de la force majeure, et la SOCIÉTÉ disposera d'un délai supplémentaire pour les exécuter d'une durée égale à celle de la force majeure. Elle fera tout ce qui est raisonnablement possible pour trouver une solution lui permettant de remplir ses obligations malgré la force majeure.

10. COMMUNICATIONS ET NOTIFICATIONS ÉCRITES

L'UTILISATEUR accepte que la plupart des communications soient électroniques (e-mail), à l'exception de la possibilité d'être contacté au numéro de téléphone fourni avec le bon de commande.

À des fins contractuelles, l'UTILISATEUR consent à utiliser ce moyen de communication électronique et reconnaît que tous les contrats, avis, informations et autres communications envoyés par voie électronique sont conformes aux exigences légales de la forme écrite.

Cette condition n'affecte pas les droits légaux de l'UTILISATEUR.

L'UTILISATEUR peut envoyer des notifications et/ou communiquer avec la SOCIÉTÉ par le biais des coordonnées fournies dans les présentes CONDITIONS et, le cas échéant, par le biais des espaces de contact de la SOCIÉTÉ.

De même, sauf stipulation contraire, la SOCIÉTÉ peut contacter et/ou notifier l'UTILISATEUR par e-mail ou à l'adresse postale fournie.

11. RENONCIATION

La renonciation à un droit ou à un recours juridique particulier ou le fait de ne pas exiger la stricte exécution par l'UTILISATEUR de l'une de ses obligations ne constitue pas une renonciation à tout autre droit ou recours découlant d'un contrat ou des CONDITIONS, et ne libère pas l'UTILISATEUR de ses obligations.

Aucune renonciation à l'une quelconque des présentes CONDITIONS ou à l'un quelconque des droits ou recours découlant de tout contrat ne sera effective à moins qu'il ne soit expressément indiqué qu'il s'agit d'une renonciation et à moins qu'elle ne soit formalisée et communiquée à l'UTILISATEUR par écrit.



12. INVALIDITÉ

Si l'une des présentes CONDITIONS est déclarée nulle et non avenue par une décision définitive d'une autorité compétente, le reste des clauses restera en vigueur, sans être affecté par cette déclaration de nullité.

13. ACCORD COMPLET

Les présentes CONDITIONS et tout document auquel il est expressément fait référence constituent l'intégralité de l'accord entre l'UTILISATEUR et en relation avec l'objet de la vente et de l'achat et remplacent tous les accords, ententes ou promesses antérieurs faits oralement ou par écrit par les mêmes parties.

L'UTILISATEUR et la SOCIÉTÉ reconnaissent qu'ils ont consenti à la conclusion d'un contrat sans s'être appuyés sur aucune déclaration ou promesse faite par l'autre partie, à l'exception de ce qui est expressément mentionné dans ces TERMES et CONDITIONS.

14. PROTECTION DES DONNÉES

Les informations ou les données personnelles fournies par l'UTILISATEUR dans le cadre d'une transaction à la société seront traitées conformément aux dispositions de la politique de confidentialité ou de protection des données (contenues, le cas échéant, dans les mentions légales et les conditions générales d'utilisation).

15. LÉGISLATION ET JURIDICTION APPLICABLES

Les contrats d'achat de produits par le biais de ce COMAPNY seront régis par la loi espagnole.

Toute controverse, problème ou désaccord découlant de ou lié à l'achat de produits auprès de l'ENTREPRISE, ou à l'interprétation et l'exécution des présentes CONDITIONS, ou aux contrats de vente entre l'ENTREPRISE et l'UTILISATEUR, sera soumis à la juridiction non exclusive des cours et tribunaux espagnols.

16. PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

L'UTILISATEUR peut soumettre des plaintes, des réclamations ou tout autre commentaire qu'il souhaite faire via les coordonnées fournies au début des présentes CONDITIONS (Informations générales).

En outre, des formulaires officiels de réclamation sont à la disposition des consommateurs et des utilisateurs, qui peuvent les demander à tout moment, en utilisant les coordonnées fournies au début des présentes CONDITIONS (Informations générales).

En outre, si un litige découle de la conclusion du présent contrat d'achat entre la SOCIÉTÉ et l'UTILISATEUR, ce dernier, en tant que consommateur, peut demander une résolution extrajudiciaire du litige conformément au règlement (UE) 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement des litiges de consommation en ligne et modifiant le règlement (CE) 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. Vous pouvez accéder à cette méthode via le site internet suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>