

1. INFORMACIÓN GENERAL

La titularidad de la compañía la ostenta: **Tilapez S.L.** con NIF: **B87685202**, y cuyos datos de contacto son:

Dirección:

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

Teléfono de contacto:

911541324

Email de contacto:

subdireccionespana@comepez.com / administracionespana@comepez.com

Este documento (así como otros documentos que aquí se mencionen) regula las **CONDICIONES** por las que se rigen las adquisiciones de productos.

Además de leer las presentes **CONDICIONES**, al solicitar la adquisición de un producto y/o servicio a través del mismo el **USUARIO** consiente quedar vinculado por estas **CONDICIONES** y por todo lo anteriormente mencionado, por lo que si no está de acuerdo con todo ello debe desistir de su intención de compra.

Asimismo, se informa que estas **CONDICIONES** podrían ser modificadas. El **USUARIO** será notificado de los cambios realizados ya que serán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento en que se solicite la adquisición de productos y/o servicios. El **USUARIO** podrá solicitar las condiciones modificadas si así lo requiere.

Para todas las preguntas que el **USUARIO** pueda tener en relación con las **CONDICIONES** puede ponerse en contacto con el titular utilizando los datos de contacto facilitados más arriba o, en su caso, utilizando el formulario de contacto.

2. EL USUARIO

La adquisición de cualquiera de los productos ofrecidos por la compañía, confiere la condición de **USUARIO** (en adelante referido, indistintamente, individualmente como **USUARIO** o conjuntamente como **USUARIOS**), por lo que se aceptan, desde que se inicia, que existe una orden en firme por el usuario, todas las **CONDICIONES** aquí establecidas, así como sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la correspondiente normativa legal de obligado cumplimiento según el caso.

El Usuario asume su responsabilidad como comprador de productos perecederos. Esta responsabilidad se extenderá a:

1. Contactar mediante medios digitales o físicos para únicamente realizar consultas y compras o adquisiciones legalmente válidas.
2. No realizar ninguna compra falsa o fraudulenta. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho una compra de esta índole, podría ser anulada y se informaría a las autoridades pertinentes.
3. Facilitar datos de contacto veraces y lícitos, por ejemplo, dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos

El **USUARIO** declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos a través de cualquier medio (digital o físico) para dejar una orden en firme.



2. EL USUARIO (cont.)

La compañía atiende principalmente a USUARIOS en el mercado de la UE, cumpliendo con todos los requerimientos legales de sanidad y calidad exigidos por la comunidad. Al estar basados en España, se opera bajo la legislación local, por lo que pueden existir modificaciones en las condiciones para órdenes entregadas fuera de España.

No se asegura que se cumpla con legislaciones de otros países, ya sea total o parcialmente. Declina toda responsabilidad que se pueda derivar de dicho acceso, así como tampoco asegura envíos o prestación de servicios fuera de España.

El USUARIO podrá formalizar, a su elección, con el contrato de compraventa de los productos y/o servicios deseados en cualquiera de los idiomas hablados por el equipo de ventas o administrativo, acompañado de un soporte escrito donde se formalice la orden.

3. PROCESO DE COMPRA O ADQUISICIÓN

Los USUARIOS pueden comprar los productos del catálogo de la compañía por los medios y formas establecidos.

A través de medios físicos o digitales, deberán ponerse en contacto con cualquier responsable del equipo administrativo o de ventas, indicando a dicho responsable sus necesidades para la semana en cuestión, siendo estas, tipo de producto, cantidad de producto y embalaje de producto.

Asimismo se pueden dar indicaciones adicionales para entrega final, (ej. producto sin escamas / con agallas, o indicaciones de gramaje particulares). Una vez definido esto, el USUARIO recibirá una confirmación verbal o escrita de parte del responsable, confirmando la recepción y el estado de la orden.

Una vez el procedimiento de compra ha concluido, "El USUARIO consiente que la COMPAÑÍA genere un albarán electrónico que se hará llegar al USUARIO a través del correo electrónico".

Asimismo, el USUARIO puede, si así lo desea, obtener una copia de su factura en papel, solicitándola a través de los datos de contacto facilitados más arriba.

El USUARIO reconoce estar al corriente, en el momento de la compra, de ciertas condiciones particulares de venta que conciernen al producto y/o servicio en cuestión y que se muestran junto a la presentación, indicando, a modo enunciativo, pero no exhaustivo, y atendiendo a cada caso: nombre, precio, componentes, peso, cantidad, color, detalles de los productos, o características, modo en el que se llevarán a cabo y/o coste de las prestaciones; y reconoce que la realización del pedido de compra o adquisición materializa la aceptación plena y completa de las condiciones particulares de venta aplicables a cada caso.

Las comunicaciones, órdenes de compra y pagos que intervengan durante las transacciones efectuadas con la COMPAÑÍA podrían ser archivadas y conservadas en los registros informatizados de con el fin de constituir un medio de prueba de las transacciones, en todo caso, respetando las condiciones razonables de seguridad y las leyes y normativas vigentes que a este respecto sean de aplicación, y particularmente atendiendo al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y a los derechos que asisten a los Usuarios conforme a la política de la COMPAÑÍA.

4. DISPONIBILIDAD

Todas las órdenes recibidas de parte de los USUARIOS a la COMPAÑÍA están sujetas a la disponibilidad en stock o de compra del proveedor en origen de la COMPAÑÍA. Dada alguna situación que afecte cualquier orden original de un USUARIO, la COMPAÑÍA se compromete a ponerse en contacto a través de medios físicos y/o digitales, informando de la situación de la orden y efectuando las debidas modificaciones, de ser aplicadas.



5. PRECIOS Y PAGO

Los precios expresados por los responsables de ventas o administrativos son los finales, en Euros (€) e incluyen los impuestos, salvo que por exigencia legal, especialmente en lo relativo al IVA, se señale y aplique cuestión distinta.

Los gastos de envío se encuentran incluidos en los precios finales de los productos tal y como se han informado por el responsable de ventas o administrativo.

En ningún caso la compañía añadirá costes adicionales al precio de un producto o de un servicio de forma automática, sino solo aquellos que el USUARIO haya seleccionado y elegido voluntaria y libremente.

Los precios pueden cambiar en cualquier momento, pero los posibles cambios no afectarán a los pedidos o compras con respecto a los que el USUARIO ya haya recibido una confirmación de pedido.

Los medios de pago aceptados son: Efectivo, Tarjetas de Crédito o Débito o Transferencia bancaria.

Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad bancaria emisora de las mismas, si dicha entidad no autorizase el pago, no será responsable por ningún retraso o falta de entrega y no podrá formalizar ningún contrato con el USUARIO.

6. ENTREGA

En los casos en los que proceda realizar la entrega física del bien contratado, las entregas se efectuarán en el ámbito del siguiente territorio: Unión Europea y Reino Unido.

Exceptuando aquellos casos en los que existan circunstancias imprevistas o extraordinarias o, en su caso, el pedido de compra consistente en los productos relacionados en cada confirmación de compra será entregado en el plazo señalado por la COMPAÑÍA tras la confirmación de la orden y, en todo caso, un plazo máximo que no exceda a antes de los 8 días de vida útil del producto.

Si por algún motivo, que le fuera imputable, no pudiera cumplir con la fecha de entrega, contactará al USUARIO para informarle de esta circunstancia y, éste podrá elegir seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido.

Si resultara imposible efectuar la entrega del pedido por ausencia del USUARIO, el pedido podría ser al almacén del proveedor de transporte. Cualquier cargo adicional generado por la ausencia del USUARIO a la hora de la entrega inicialmente convenida y que no haya sido notificado con anterioridad, deberá ser asumido por el USUARIO.

Si el USUARIO no va a estar en el lugar de entrega en la franja horaria convenida, debe ponerse en contacto con la COMPAÑÍA para convenir la entrega otro día. No obstante, el USUARIO debe tener presente que el transporte derivado de la resolución puede tener un coste adicional que le podrá ser repercutido.

A efectos de las presentes CONDICIONES, se entenderá que se ha producido la entrega o que el pedido ha sido entregado en el momento en el que el USUARIO o un tercero indicado por el USUARIO adquiera la posesión material de los productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

Los riesgos que de los productos se pudieran derivar serán a cargo del USUARIO a partir del momento de su entrega. El USUARIO adquiere la propiedad de los productos cuando firma la conformidad con la recepción de los mismos.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), los pedidos de compra para su entrega y/o prestación se entenderán localizados en el territorio de aplicación del IVA español si la dirección de entrega está en territorio español salvo Canarias, Ceuta y Melilla. El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento en función del artículo concreto de que se trate.

7. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Se pone en conocimiento del USUARIO que en caso de que detecte que se ha producido un error al solicitar su orden al responsable de ventas o administrativo que lo atendió, podrá modificar la misma poniéndose en contacto nuevamente con dicho responsable, en cualquier periodo de tiempo antes del día miércoles a las 11:00 Hrs. de la misma semana en la que se realizó el mismo, periodo en donde se cierra en definitiva la orden semanal con el proveedor principal para el caso de las importaciones a España.

De igual forma, se remite al USUARIO a consultar, la Política de Privacidad para recabar más información sobre cómo ejercer su derecho de rectificación según lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

8. DEVOLUCIONES

En los casos en los que el USUARIO adquiriera productos ofrecidos por la COMPAÑÍA, le asisten una serie de derechos, tal y como se enumeran y describen a continuación:

Derecho de Desistimiento

El USUARIO, en tanto que consumidor y usuario, realiza una compra con conocimiento de que se trata de productos perecederos y que por ello renuncia su derecho a desistir de la compra. Para ejercer este derecho de desistimiento debido a otros motivos admitidos en el presente contrato, el USUARIO deberá notificar su decisión al responsable de ventas o administrativo por comunicación escrita ya sea en soporte digital o físico.

El USUARIO, independientemente del medio que elija para comunicar su decisión, debe expresar de forma clara e inequívoca que es su intención desistir del contrato de compra. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación que expresa inequívocamente la decisión de desistir sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

El USUARIO puede devolver o enviar los productos a en: **Avenida Cardenal Herrera Oria 165, Bajo – Puerta 2, Madrid, 28034**

Y deberá hacerlo sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 2 días naturales a partir de la fecha en que fue informado de la decisión de desistimiento.

El USUARIO reconoce conocer que deberá asumir el coste directo de devolución (transporte, entrega) de los bienes, si se incurriera en alguno. Además, será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

El USUARIO reconoce saber que existen excepciones al derecho de desistimiento, tal y como se recoge en el artículo 103 del 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 y otras leyes complementarias.

De forma enunciativa, y no exhaustiva, este sería el caso de: productos personalizados; productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez; CDs/DVD de música o video sin su envoltorio, tal y como se precinta en fábrica; productos que por razones de higiene o de la salud van precintados y han sido desprecintados tras la entrega.

En este mismo sentido se rige la prestación de un servicio que el USUARIO pudiera contratar con la COMPAÑÍA, pues esta misma Ley establece que no asistirá el Derecho de desistimiento a los Usuarios cuando la prestación del servicio ha sido completamente ejecutada, o cuando haya comenzado, con el consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por, habrá perdido su derecho de desistimiento.

En todo caso, no se hará ningún reembolso si el producto ha sido usado más allá de la mera apertura del mismo, de productos que no estén en las mismas condiciones en las que se entregaron o que hayan sufrido algún daño tras la entrega.

Asimismo, se debe devolver los productos usando o incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso los acompañen, además de una copia de la factura de compra.



8. DEVOLUCIONES (cont.)

Devolución de productos defectuosos o error en el envío

Se trata de todos aquellos casos en los que el USUARIO considera que, en el momento de la entrega, el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato o pedido de compra, y que, por tanto, deberá ponerse en contacto con inmediatamente y hacerle saber la disconformidad existente (defecto/error) por los mismos medios o utilizando los datos de contacto que se facilitan en el apartado anterior (Derecho de Desistimiento).

El USUARIO será entonces informado sobre cómo proceder a la devolución de los productos, y estos, una vez devueltos, serán examinados y se informará al USUARIO, dentro de un plazo razonable, si procede el reembolso o, en su caso, la sustitución del mismo.

El reembolso o la sustitución del producto se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 2 días siguientes a la fecha en la que le enviemos un correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme.

El importe abonado por aquellos productos que sean devueltos a causa de algún defecto, cuando realmente exista, será reembolsado íntegramente, incluidos los gastos de entrega y los costes en que hubiera podido incurrir el USUARIO para realizar la devolución. El reembolso se efectuará por el mismo medio de pago que el USUARIO utilizó para pagar la compra.

En todo caso, se estará siempre a los derechos reconocidos en la legislación vigente en cada momento para el USUARIO, en tanto que consumidor y usuario.

Garantías

El USUARIO, en tanto que consumidor y usuario, goza de garantías sobre los productos que pueda de la COMPAÑÍA, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, por la falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un plazo de dos días naturales desde la entrega del producto.

En este sentido, se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que: se ajusten a la descripción realizada por y posean las cualidades presentadas en la misma; sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo; y presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo y que sean fundamentalmente esperables del mismo. Cuando esto no sea así respecto de los productos entregados al USUARIO, éste deberá proceder tal y como se indica en el apartado Devolución de productos defectuosos o error en el envío. No obstante, algunos de los productos que comercializa la COMPAÑÍA, podrían presentar características no homogéneas siempre y cuando éstas deriven del tipo de material genético ajeno al control de la COMPAÑÍA o de su proveedor

9. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Salvo disposición legal en sentido contrario, no aceptará ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

1. Cualquiera pérdida que no fueran atribuibles a incumplimiento alguno por su parte;
2. Pérdidas empresariales (incluyendo lucro cesante, de ingresos, de contratos, de ahorros previstos, de datos, pérdida del fondo de comercio o gastos innecesarios incurridos); o de
3. toda otra pérdida indirecta que no fuera razonablemente previsible por ambas partes en el momento en que se formalizó el contrato de compraventa de los productos entre ambas partes.

Igualmente, también limita su responsabilidad en cuanto a los siguientes casos:

4. Aplica todas las medidas concernientes a proporcionar una visualización fiel del producto, sin embargo no se responsabiliza por las mínimas diferencias o inexactitudes que puedan existir debido a falta de resolución de la pantalla, o problemas del navegador que se utilice, u otros de esta índole debidos a la tipología de producto, a los factores genéticos y otros ajenos al control de la compañía.
5. Actuará con la máxima diligencia a efectos de poner a disposición de la empresa encargada del transporte del producto objeto del pedido de compra. Sin embargo, no se responsabiliza por perjuicios provenientes de un mal funcionamiento del transporte, especialmente por causas como huelgas, retenciones en carreteras, y en general cualquiera otras propias del sector, que deriven en retrasos, pérdidas o hurtos del producto.



9. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD (cont.)

6. No se hará responsable del mal uso y/o del desgaste de los productos que hayan sido utilizados por el USUARIO. Al mismo tiempo, tampoco se hará responsable de una devolución errónea realizada por el Usuario. Es responsabilidad del USUARIO devolver el producto correcto.

7. En general, no se responsabilizará por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de su control razonable, es decir, que se deban a causa de fuerza mayor, y ésta podrá incluir, a modo enunciativo pero no exhaustivo:

- a) Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b) Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- c) Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- d) Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- e) Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- f) Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

De esta forma, las obligaciones quedarán suspendidas durante el periodo en que la causa de fuerza mayor continúe, y dispondrá de una ampliación en el plazo para cumplirlas por un periodo de tiempo igual al que dure la causa de fuerza mayor. Pondrá todos los medios razonables para encontrar una solución que le permita cumplir con sus obligaciones a pesar de la causa de fuerza mayor.

10. COMUNICACIONES POR ESCRITO Y NOTIFICACIONES

El USUARIO acepta que la mayor parte de las comunicaciones sean electrónicas (correo electrónico), con excepción de la posibilidad de que sea contactado en el teléfono que facilitó junto a su orden de compra.

A efectos contractuales, el USUARIO consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que envíe de forma electrónica cumplen con los requisitos legales de ser por escrito.

Esta condición no afectará a los derechos reconocidos por ley al USUARIO.

El Usuario puede enviar notificaciones y/o comunicarse con a través de los datos de contacto que en estas CONDICIONES se facilitan y, en su caso, a través de los espacios de contacto de la COMPAÑÍA.

Igualmente, salvo que se estipule lo contrario, puede contactar y/o notificar al USUARIO en su correo electrónico o en la dirección postal facilitada.

11. RENUNCIA

Ninguna renuncia de a un derecho o acción legal concreta o la falta de requerimiento por del cumplimiento estricto por el USUARIO de alguna de sus obligaciones supondrá, ni una renuncia a otros derechos o acciones derivados de un contrato o de las CONDICIONES, ni exonera al USUARIO del cumplimiento de sus obligaciones.

Ninguna renuncia de a alguna de las presentes CONDICIONES o a los derechos o acciones derivados de un contrato surtirá efecto, a no ser que se establezca expresamente que es una renuncia y se formalice y se le comunique al USUARIO por escrito.



12. NULIDAD

Si alguna de las presentes CONDICIONES fuesen declaradas nulas y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, el resto de las cláusulas permanecerán en vigor, sin que queden afectadas por dicha declaración de nulidad.

13. ACUERDO COMPLETO

Las presentes CONDICIONES y todo documento al que se haga referencia expresa en estas constituyen el acuerdo íntegro existente entre el Usuario y en relación con el objeto de compraventa y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida verbalmente o por escrito por las mismas partes.

El USUARIO y la COMPAÑÍA reconocen haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes CONDICIONES.

14. PROTECCIÓN DE DATOS

La información o datos de carácter personal que el USUARIO facilite a en el curso de una transacción a la compañía, serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad o de protección de datos (contenida, en su caso, en el Aviso Legal y Condiciones Generales de Uso).

15. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los contratos de compra de productos a través del mismo se regirán por la legislación española.

Cualquier controversia, problema o desacuerdo que surja o esté relacionado con Adquisición de productos a la COMPAÑÍA, o con la interpretación y ejecución de estas CONDICIONES, o con los contratos de venta entre y el USUARIO, será sometida a la jurisdicción no exclusiva de los juzgados y tribunales españoles.

16. QUEJAS Y RECLAMACIONES

El USUARIO puede hacer llegar sus quejas, reclamaciones o cualquier otro comentario que desee realizar a través de los datos de contacto que se facilitan al principio de estas CONDICIONES (Información General).

Además, dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios, y que estos pueden solicitar a en cualquier momento, utilizando los datos de contacto que se facilitan al principio de estas CONDICIONES (Información General).

Asimismo, si de la celebración de este contrato de compra entre y el USUARIO emana una controversia, el USUARIO como consumidor puede solicitar una solución extrajudicial de controversias, de acuerdo con el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Puede acceder a este método a través del siguiente sitio web:

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