

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

## 1º.- Marco Legal

En cumplimiento de la normativa vigente, la entidad ANTONIO ARRAEZ, S.L. que opera a través de internet desde el presente sitio web WWW.BODEGASARRAEZ.COM se detalla a continuación las condiciones generales de contratación de los productos y/o servicios ofertados a través del mismo y de los que se generan los derechos y obligaciones de las partes.

## 2º.- Identificación

Las Presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante "Condiciones") tienen por función regular la relación entre **ANTONIO ARRAEZ, S.L.** (en adelante el "**Prestador**") y los clientes (en adelante el "**Usuario**"), relativas a todas las transacciones realizadas a través de la web de la tienda on-line.

### 2º.1.- Empresa Oferente

- RAZÓN SOCIAL: ANTONIO ARRAEZ, S.L.
- NOMBRE COMERCIAL: BODEGAS ARRAEZ
- CIF: B46135448
- DOMICILIO: CALLE ARCEDIANO ROS, 35
- POBLACIÓN: LA FONT DE LA FIGUERA
- PROVINCIA: VALENCIA
- C.P.: 46630
- TELÉFONO: 962290031
- CORREO ELECTRÓNICO: info@bodegasarraez.com

Y de otra parte:

### 2º.2.- El Usuario

Se entenderá por usuario o cliente, el internauta que adquiere esa condición, mediante su registro en el sitio web, utilizando para ello un formulario y al que se le asignan unas claves de usuario y contraseña, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador, como veremos en el apartado de **Registro de usuarios**.

### **3º.- Aceptación**

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones, el Usuario declara:

1. Que es una persona con capacidad para contratar según la normativa vigente.
2. Que ha leído y acepta las presentes Condiciones.

### **4º.- Disponibilidad**

El Usuario tendrá acceso siempre y en todo caso, con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación de productos, a las condiciones, pudiendo ser almacenadas y/o reproducidas en un soporte duradero.

### **5º.- Validez o Duración**

El periodo de validez o duración de las presentes Condiciones y condiciones particulares de contratación, será el tiempo que las mismas permanezcan publicadas en el sitio web mencionado y resultarán de aplicación desde el momento en que el Usuario haga uso del sitio web, y/o proceda a la contratación de cualesquier productos.

### **6º.- Modificaciones**

El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas Condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación por parte del Usuario.

El Usuario se compromete a leer atentamente las condiciones de contratación, cada vez que proceda a la contratación de algún producto dado que los mismos han podido ser objeto de modificación desde la última vez que accedió.

### **7º.- Nulidad**

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad afectará tan sólo a dicha disposición o la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo en todo lo demás las Condiciones.

### **8º.- Objeto del contrato**

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta la compra durante el proceso de contratación online mediante los mecanismos que a continuación se exponen.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de uno o varios productos concretos.

Cada uno de dichos productos podrán ser objeto de una regulación específica mediante las condiciones particulares de contratación de cada uno de ellos, de las cuales se dará más detalle en el apartado de garantía, devoluciones, desistimiento, o en la propia ficha técnica del producto, debido a los diferentes formatos en los que se comercializan los productos, a sus embalajes o su propia naturaleza.

## **9º.- Registro de Usuarios**

El Usuario, podrá registrarse en la web, en el momento de hacer el pedido. Para lo cual, introducirá los datos personales requeridos como obligatorios serán: nombre y apellidos, correo electrónico, domicilio, C.P., y provincia. El Alta como Usuario de la tienda le proporcionará acceso a la web, a la adquisición de productos y a la recepción de boletines informativos/newsletter con información de la empresa y de sus productos.

El usuario seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al prestador la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que el prestador proceda al bloqueo inmediato. El usuario tiene responsabilidad plena de su uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador.

El usuario no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del prestador, así como, expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

## **10º.- Ámbito geográfico**

Este sitio web WWW.BODEGASARRAEZ.COM opera y vende, sólo en territorio nacional, península, excluida las islas baleares y canarias. En adelante, se entenderá este ámbito geográfico como "el Territorio". Por lo tanto únicamente se realiza envíos y distribuye los productos en el Territorio. La utilización de esta web así como cualquier compra realizada en el mismo se considera efectuada en España, y por tanto sujeta a las leyes y normas españolas vigentes. El Prestador no acepta ni entrega pedidos fuera del Territorio mencionado.

Todo lo anterior se indica sin perjuicio de que próximamente podamos ofrecer estos servicios en los ámbitos excluidos, en cuyo caso se anunciará con antelación en esta web.

## **11º.- Información de Productos**

El Prestador pone gran atención a la información relativa a las características de los

productos mediante descripciones técnicas, y fotografías que ilustran los productos. Todo ello se hace dentro del límite de la técnica y respetando los estándares del mercado.

Esta ficha descriptiva, incorporará un formulario de contacto por si desea obtener una información más detallada. O para mayor facilidad, podrá tener un enlace de ampliación de la información en la medida que sea posible.

### **12º.- Impuestos, moneda y gastos de envío**

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Dichos precios, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto adquirido.

### **13º.- Lengua en el que se desarrolla el contrato**

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en castellano e inglés, y estos serán los idiomas utilizados para llevar a cabo la contratación.

### **14-Pasos del Proceso de Contratación / Compra**

#### **14º.1.- Registro**

Para poder iniciar el proceso de contratación de productos en WWW.BODEGASARRAEZ.COM, se registrará en la web a través del carrito de compra, rellenando los datos obligatorios que se solicitan en la página que aparecerán a continuación. Tras su registro, la asignación del nombre de usuario y de la clave de acceso se produce de forma automática, de acuerdo a los elegidos previamente por el interesado.

Una vez registrado correctamente, el usuario podrá entrar con su usuario y clave al panel de control de su perfil para poder gestionar todas aquellas funciones que el prestador de la página ha puesto a su disposición, como por ejemplo el apartado de datos de la cuenta, o mis pedidos.

Una vez realizado el registro, podrá proceder a la compra de su(s) producto(s).

#### **14º.2.- Proceso de compra**

El proceso de compra es fácil y sencillo.

- Resumen de los productos añadidos a la cesta de la compra

- Método de realizar pedido
- Información del envío
- Método de envío
- Información de Pago
- Revisión del pedido y pago

\* NOTA: SOLO ESTÁ PERMITIDA LA VENTA A MAYORES DE EDAD

### **Disposiciones a tener en cuenta en el proceso de compra.**

#### **15º.- Disponibilidad del producto**

La compra de los productos dispone de stock, en caso de error y que se compre un producto sin Stock, se devolverá el dinero al cliente por le mismo modo en el que se ha recibido.

#### **16º.- Tipos de productos**

La página web cuenta con una amplia diversidad de las mejores marcas y a precios muy competitivos de todo lo relacionado con bebidas alcohólicas y vinos, distribuidos en categorías para su fácil búsqueda.

#### **17º.- Importe máximo de pedido**

No existe un pedido máximo.

#### **18º.- Como ampliar o Cancelar mi pedido**

No se puede ampliar un pedido en curso. Una vez finalizada la compra, podrás seguir comprando, realizando otro pedido.

Para cancelar un pedido después de realizar una compra, ésta se podrá cancelar con derecho al reembolso íntegro siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- No hayan transcurrido más de dos horas de la realización del pedido, no haya salido de nuestros almacenes ni se encuentre en tránsito hacia el domicilio indicado.

Podrá cancelar el pedido mandando un email a [info@bodegasarraez.com](mailto:info@bodegasarraez.com) desde el email desde del que se realizó el pedido, indicando el número de pedido.

## **19º.- Gastos y formas de envío y plazo de entrega**

Los gastos de envío se harán por la compañía de transportes del proveedor y atenderá a las siguientes tarifas:

De 0 a 5 KG: 7.99 €

De 5.01 a 10 KG: 8.99 €

De 10.01 a 40 KG: 19.99 €

De 40.01 a 100 KG: 29.99 €

A partir de 80 € envío gratuito

El comercio es responsable del envío del producto, conoce la legislación vigente de los países a los que envía los productos.

## **20º.- El plazo de entrega**

Antonio Arráez, S.L. únicamente sirve dentro del territorio de la península. La entrega de los pedidos se realizará en un plazo máximo de 72 horas laborales (excluidos los sábados, domingos y festivos), teniendo en cuenta estos dos factores:

1. El plazo de preparación del envío (24 a 48 h) = validación y comprobación de sus datos y pago + preparación de su pedido + recogida por la empresa de transportes.
2. El plazo de transporte y entrega de su pedido están indicados en días hábiles oscilando entre 1 y 2 días.

En caso de que no recibiera un paquete en el plazo indicado, se llevará a cabo una investigación junto con el transportista que podría durar varios días (el plazo aproximado es de catorce (14) días hábiles). Durante este período, no se podrá efectuar ningún reenvío ni reembolso del pedido.

Le aconsejamos que al recibir su paquete verifique que todo esté conforme con su pedido y que el embalaje del paquete esté en perfecto estado, después firme con reservas e indique a mano en el albarán de entrega del transportista si encontró cualquier anomalía al recibirlo. Al abrir su paquete, si encuentra que los artículos entregados no son conformes con su pedido o estén dañados, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, véase su epígrafe.

## **21º.- Factura**

¿Dónde puedo consultar mi factura? La factura se enviará por email en el momento de la expedición de la mercancía.

## **22º.- Impuesto sobre el valor añadido**

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

## **23º.- Métodos o Modalidades de pago**

Con carácter general, el Usuario podrá pagar mediante tarjeta de crédito/débito, para lo que facilitará, entre otros:

(i) nombre y apellidos;

(ii) número de tarjeta;

(iii) CVV/CVC;

(iv) fecha de caducidad de la tarjeta;

Una vez hayas validado toda la información sobre tu compra (artículos, modos de envío, dirección de entrega y de facturación) aparecerá una elección para elegir qué modalidad de pago deseas utilizar e introduces tus datos.

En el caso de que la plataforma de pago informara de la denegación de la tarjeta, se cancelará automáticamente el pedido, informando online y en el momento, al cliente de la anulación como hemos comentado anteriormente. No se pueden realizar pagos con tarjetas emitidas fuera del territorio Español. **NO SE ADMITE EL CONTRAREEMBOLSO**

Los datos de tu tarjeta no se guardarán en nuestra base de datos, ya que cuando se rellenan serán en la web segura de la entidad bancaria elegida.

El titular de la tarjeta tiene conocimiento y acepta las condiciones establecidas por el comercio.

## **24º.- Disposiciones generales sobre el Proceso de Pago**

- La orden de pago dada por el Usuario implica necesariamente la adhesión a estas Condiciones Generales así como de las condiciones particulares del pedido.
- Todos los pagos estarán sujetos a los términos y condiciones aplicables al Usuario por las entidades financieras intervinientes o por las plataformas de pago de forma segura (p.e. Visa, Mastercard, y American Express).
- Una vez efectuado correctamente el pago, el Usuario recibirá un correo electrónico informativo y de confirmación que acredite las condiciones esenciales de la operación:

o Servicios contratados, y descripción de la prestación del mismo.

o Productos enviados a la dirección indicada por el Usuario:

El correo de confirmación contendrá la factura del producto con la que el Usuario podrá, a la recepción del pedido, solicitar la garantía al comerciante correspondiente.

En cualquier caso, a través del sitio web, el Usuario siempre tendrá acceso a la información de sus pedidos y sus correspondientes facturas por las compras adquiridas.

El Prestador, se reserva el derecho de cancelar pagos o pedidos en el caso de existir indicios de operaciones fraudulentas poniendo en conocimiento de las autoridades competentes las conductas que sean susceptibles de investigación para la prevención del fraude.

## **25º.- Devoluciones de productos defectuosos, dañados o incorrectos o ejerciendo el derecho de Desistimiento**

Una vez que hayas recibido tu pedido, puedes desistir de tu compra, siempre y cuando el producto no haya sido usado, tenga su embalaje original, así como todos sus accesorios originales o regalos promocionales si los hubiera dentro de los 14 días Naturales después de la recepción de tu pedido.

Te recordamos que al hacer uso de tu derecho de desistimiento, se realizará el reembolso del dinero pagado por el/los producto/s adquirido/s e incluirá el importe de la compra y si hubieran existido, los costes de entrega en la modalidad menos costosa de entrega ordinaria.

No se podrán devolver artículos, ejerciendo el derecho de desistimiento, que no tengan su embalaje original intacto y sin desprecintar así como cualquier tipo de producto personalizado para el cliente. En este sentido, no se aceptará la devolución de todos aquellos productos que presenten algún tipo de manipulación del film protector de la caja o envoltorio, en caso contrario el valor del artículo sufrirá una depreciación del mismo.

En caso de producto defectuoso, el Prestador procederá, según corresponda a la sustitución, rebaja del precio, o resolución del contrato, gestiones que serán gratuitas para el consumidor y usuario.

Esta disposición no afecta a los derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente.

En los casos en que Usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el Contrato es un producto dañado durante su envío, o es

incorrecto deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata por medio de nuestro formulario de contacto, facilitando los datos del producto así como del daño que sufre, o bien enviando un email al correo electrónico [info@bodegasarraez.com](mailto:info@bodegasarraez.com), incluyendo su nombre y dirección, así como el número de su pedido.

Una vez examinada la solicitud de devolución, y hechas las comprobaciones oportunas, previa confirmación vía e-mail, procederemos a la recogida del producto.

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

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto probados, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el producto. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra.

Quedan a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente.

## **26º.- Excepciones al derecho de desistimiento**

El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de:

- Productos que puedan ver alterada su naturaleza.

## **27º.- Atención al cliente: Ayuda, Sugerencias y Reclamaciones**

En cualquier momento, se puede poner en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente para pedir ayuda, poner sugerencias o reclamaciones escribiendo al correo [info@bodegasarraez.com](mailto:info@bodegasarraez.com), o bien llamando al teléfono 962290031 en horario de atención al cliente de Lunes a Viernes de 8 a 13 horas.

## **28º.- Garantía de los productos**

Todos los artículos ofrecidos en nuestra página web tienen la garantía oficial en los términos legalmente establecidos.

## **29º.- Derechos del Prestador**

- Conservar, modificar o suspender su web sin previo aviso.
- Modificar el precio de las ofertas.
- Rechazar pedidos por falta de existencias o impago del cliente.

- Rechazar el acceso a las herramientas informáticas a clientes en caso de incumplimiento de estas condiciones.
- Percibir el importe de las compras del cliente, aceptada la transacción.
- Reservarse el dominio y conservar la plena propiedad del artículo hasta el íntegro pago por parte del cliente.
- No reproducir, enajenar o disponer de la información publicada por **El Prestador** en todos sus contenidos sin permiso expreso de la propia compañía.
- Proceder a corregir o enmendar errores humanos o informáticos.

### **30º.- Limitación de responsabilidad**

Toda la información facilitada por el Usuario al **Prestador** y a través de los formularios correspondientes deberá ser veraz. Es responsabilidad del Usuario mantener los datos suministrados, al Prestador, debidamente actualizados. En todo caso, el Prestador se exime de cualquier responsabilidad por daños o perjuicios ocasionados como consecuencia de haber facilitado información falsa, insuficiente, inexacta o incorrecta.

El acceso al sitio web no implica obligación alguna por parte del **Prestador** de verificar la autenticidad, idoneidad, exhaustividad, exactitud, adecuación y actualización de la información suministrada por el Usuario a través de los correspondientes formularios.

**El Prestador** no será responsable en aquellos supuestos en los que corresponda a los padres, tutores o representantes legales de los Usuarios menores de edad o incapacitados, autorizar el acceso, suministro de información personal o utilización del sitio web o la contratación de cualesquiera productos o servicios proporcionados a través de las aplicaciones o plataforma web. Será responsabilidad de los mencionados padres, tutores o representantes legales supervisar el acceso y uso del menor o incapacitado a la contratación de los productos y servicios proporcionados a través de **WWW.BODEGASARRAEZ.COM**

El acceso de los Usuarios a los Contenidos no implica obligación alguna por parte del **Prestador** de controlar la ausencia de virus o elementos informáticos que puedan tener algún efecto dañino en el equipo informático del Usuario. En todo caso, corresponderá al Usuario disponer de las herramientas necesarias para detectar dichos virus o elementos informáticos de carácter dañino. En consecuencia, El prestador no será responsable de los posibles daños ocasionados en los equipos informáticos de los Usuarios o de terceros durante el acceso a los Contenidos.

**El Prestador** no responderá por las interrupciones que se produzcan en los servicios eléctricos o de telecomunicaciones que impidan a los usuarios utilizar los servicios ofrecidos.

### **31º.- Ley aplicable y Jurisdicción**

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello

que no esté expresamente establecido. El prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de éstas condiciones, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario.

En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, el prestador y el usuario, renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales del domicilio del EL PROPIETARIO DE LA WEB.

### **32º.- Plataforma de resolución de litigios en línea para consumidores y comerciantes**

La Comisión Europea ha puesto en marcha una plataforma para ayudar a los consumidores y a los comerciantes a resolver litigios relativos a compras hechas en Internet.

Dirección a la plataforma:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>