

E-COMMERCE (PRODUCTES). Condicions generals de contractació

CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

Aquest document contractual regirà la contractació de productes i serveis a través del lloc web tapis.cat, propietat de ASSOCIACIÓ TAPIS, d'ara endavant el PRESTADOR.

L'acceptació d'aquest document comporta que l'USUARI:

- Ha llegit, entén i comprèn el que s'hi exposa.
- És una persona amb prou capacitat per a contractar.
- Assumeix totes les obligacions que s'hi disposen.

Aquestes obligacions tindran un període de validesa indefinit i s'aplicaran a totes les contractacions que s'efectuïn a través del lloc web del PRESTADOR.

El PRESTADOR informa que el començ és responsable i coneix la legislació vigent dels països als quals envia els productes i es reserva el dret de modificar unilateralment les condicions, sense que això pugui afectar els béns o promocions que van ser adquirits prèviament a la modificació.

Identitat de les parts contractants

D'una banda, el proveïdor dels béns o serveis contractats per l'USUARI és ASSOCIACIÓ TAPIS, amb domicili social C/ADOBEIRES, 9 - 08500 VIC (Barcelona), NIF G08974917 i amb telèfon d'atenció al client / USUARI 938861834.

I d'una altra, l'USUARI, registrat al lloc web mitjançant un nom d'usuari i contrasenya, sobre els quals té responsabilitat plena d'ús i custòdia, i és responsable de la veracitat de les dades personals facilitades al PRESTADOR.

Objecte del contracte

Aquest contracte té per objecte regular la relació contractual de compravenda nascuda entre el PRESTADOR i l'USUARI en el moment en què accepta la casella corresponent durant el procés de contractació en línia.

La relació contractual de compravenda comporta l'entrega, a canvi d'un preu determinat i públicament exposat a través del lloc web, d'un producte o servei concret.

Procediment de contractació

L'USUARI, per a poder accedir als serveis o productes oferts pel PRESTADOR, s'ha de donar d'alta a través del lloc web mitjançant la creació d'un compte d'usuari. Per a la creació del compte, l'USUARI ha de proporcionar de manera lliure i voluntària les dades personals que se li requeriran, les quals es tractaran de conformitat amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril (GDPR), i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre (LOPDGDD), especificat a l'Avis legal i Política de privacitat d'aquest lloc web.

L'USUARI ha de seleccionar un nom d'usuari i una contrasenya, i comprometre's a fer-ne un ús diligent i a no posar-los a disposició de tercers, així com a informar-ne el PRESTADOR de la pèrdua o robatori o del possible accés per un tercer no autoritzat, de manera que aquest en procedeixi al bloqueig immediat.

Un cop creat el compte d'usuari, s'informa que de conformitat amb el que exigeix l'article 27 de la Llei 34/2002, de Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic (LSSICE), el procediment de contractació seguirà els següents passos:

1. Clàusules generals de contractació.
2. Enviament de comandes.
3. Dret de desistiment.
4. Reclamacions.
5. Força major.
6. Competència.
7. Generalitats de l'oferta.
8. Preu i termini de validesa de l'oferta.
9. Despeses de transport.
10. Forma de pagament, despeses i descomptes.
11. Procés de compra.
12. Garanties aplicables.
13. Garanties i devolucions.
14. Llei aplicable i jurisdicció.

1. CLÀUSULES GENERALS DE CONTRACTACIÓ

Tret que hi hagi estipulació particular per escrit, l'efectuació d'una comanda al PRESTADOR suposa l'acceptació per part de l'USUARI d'aquestes condicions legals. Cap estipulació feta per l'USUARI pot diferir de les del PRESTADOR si no ha estat expressament acceptada per avançat i per escrit pel PRESTADOR.

2. ENVIAMENT DE COMANDES

El PRESTADOR no enviarà cap comanda fins que hagi comprovat que s'ha efectuat el pagament.

Els enviaments de mercaderies es faran habitualment mitjançant **MISSATGERIA EXPRESS (POSTAL EXPRESS, SEUR, UPS, STD, etc.)**, segons la destinació designada lliurement per l'USUARI.

Les dates o terminis d'entrega són aproximatives, per la qual cosa, un retràs no constitueix un incompliment essencial. **En cas que el PRESTADOR no hagi efectuat l'entrega de la mercaderia al cap de 30 dies a comptar des de la data d'entrega pactada, el client quedarà legitimat per a cancel·lar la comanda i rebre la devolució de l'import total pagat sense cap cost, i sense que això derivi cap responsabilitat per danys i perjudicis imputable al PRESTADOR.**

El termini d'entrega sol estar comprès entre **2 i 5 dies laborables**, segons la població de destí i la forma de pagament escollida. S'ha d'entendre aquest terme sempre que s'hagi confirmat la disponibilitat de la mercaderia i comprovat el pagament complet de la comanda.

El PRESTADOR no assumirà cap responsabilitat en cas que l'entrega del producte o servei no acabi efectuant-se, si les dades facilitades per l'USUARI són falses, inexactes o incompletes.

L'entrega es considerarà efectuada en el moment en què el transportista hagi posat els productes a disposició de l'USUARI i aquest, o un delegat seu, hagi signat el document de recepció de l'entrega.

Correspon a l'USUARI verificar els productes així que els rebí i exposar tots els advertiments i reclamacions que puguin justificar-se en el document de recepció de l'entrega.

En cas que la contractació no comporti l'entrega física de cap producte, pel que fa a productes que es descarreguen directament del lloc web, el PRESTADOR informará prèviament l'USUARI respecte del procediment que ha de seguir per a descarregar-los.

3. DRET DE DESISTIMENT

L'USUARI té els mateixos drets i terminis per efectuar la devolució i/o reclamar les possibles deformacions o defectes que presenti el producte o servei, tant en modalitat en línia com fora de línia.

L'USUARI disposa d'un termini de catorze dies naturals, a comptar des de la data de recepció del producte, per retornar-lo (article 71 de la Llei 3/2014, de 27 de març). Tret que la devolució s'efectuï per defectes en el producte, les despeses relatives a l'enviament, les ha d'assumir l'USUARI. El producte s'ha de retornar amb el seu embalatge original i en perfecte estat.

El dret de desistiment no es pot aplicar en els següents casos:

1. Si el producte no es presenta en perfectes condicions.
2. Si els embalatges del producte no són els originals o no es troben en perfecte estat. L'embalatge original ha de protegir el producte de manera que es rebí en perfectes condicions, i resta prohibit aplicar-hi directament precintes i cintes adhesives.
3. Quan el producte estigui obert sense poder demostrar que no s'hagi utilitzat.
4. En les aplicacions de *software* que es descarreguin directament a través del portal.
5. Quan siguin productes personalitzats o els quals, per raons d'higiene o altres excepcions legalment previstes en l'article 103 de la Llei 3/2014, de 27 de març.

S'ha de comunicar qualsevol devolució al PRESTADOR, **tot sol·licitant un número de devolució (RMA) mitjançant el formulari de RMA habilitat per això, o per correu electrònic a tapis@tapis.cat**, tot indicant el número de factura o comanda.

Un cop l'USUARI hagi rebut el número de RMA, haurà de fer arribar el producte al PRESTADOR, tot indicant aquest número en la carta d'enviament, amb les despeses de transport al seu càrrec, al domicili de ASSOCIACIÓ TAPIS, C/ADOBEIRES, 9 - 08500 VIC (Barcelona).

4. RECLAMACIONS

Qualsevol reclamació que l'USUARI consideri oportuna serà atesa al més aviat possible. Les reclamacions es poden efectuar a les següents adreces de contacte:

Postal: ASSOCIACIÓ TAPIS, C/ADOBEIRES, 9 - 08500 VIC (Barcelona)
Telèfon: 938861834
Mail: tapis@tapis.cat

Resolució de litigis en línia (*Online Dispute Resolution*)

De conformitat amb l'Art. 14.1 del Reglament (UE) 524/2013, la Comissió Europea facilita una plataforma d'accés gratuït per a la resolució de conflictes online entre l'USUARI i el PRESTADOR, sense necessitat de recórrer als tribunals de justícia, mitjançant la intervenció d'un tercer, anomenat Organisme de resolució de litigis, que actua com a intermediari entre tots dos. Aquest organisme és neutral i dialogarà amb totes dues parts per arribar a un acord, amb la possibilitat de suggerir i/o imposar una solució al conflicte.

Enllaç a la plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

5. FORÇA MAJOR

Les parts no es faran responsables davant de qualsevol falta causada per una força major. El compliment de l'obligació es

demorarà fins que desaparegui la causa de força major.

6. COMPETÈNCIA

Resta prohibit per a l'USUARI cedir, transferir o transmetre els drets, responsabilitats i obligacions contractats en la venda.

Si alguna estipulació d'aquestes condicions fos considerada nul·la o de compliment impossible, la validesa, legalitat i compliment de la resta no es veuran afectades de cap manera, ni sofriran cap tipus de modificació.

L'USUARI declara haver llegit, conèixer i acceptar aquestes Condicions Generals en tota la seva extensió.

7. GENERALITATS DE L'OFERTA

S'entén que totes les vendes i entregues efectuades pel PRESTADOR estan sotmeses a aquestes Condicions Generals.

No tindrà efecte cap modificació, alteració o pacte contrari a la Proposta Comercial de ASSOCIACIÓ TAPIS o al que s'estipuli aquí, tret que hi hagi un pacte exprés per escrit signat pel PRESTADOR. En aquest cas, aquests pactes particulars hi prevaldran.

Gràcies als constants avenços tècnics i millores dels productes, el PRESTADOR es reserva la facultat de modificar-ne les especificacions respecte de la informació facilitada en la publicitat, fins que no afecti el valor dels productes oferts. Així mateix, aquestes modificacions tindran validesa en cas que, per qualsevol causa, es veiés afectada la possibilitat de subministrament dels productes oferts.

8. PREU I TERMINI DE VALIDESA DE L'OFERTA

Els preus que s'indiquen respecte de cada producte inclouen l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA) o altres impostos que puguin aplicar-s'hi. Aquests impostos, tret que s'indiqui expressament el contrari, no inclouen les despeses d'enviament, manipulació, embolcall, assegurança d'enviament o qualsevol altre servei addicional i annex al producte o servei adquirit.

Els preus aplicats a cada producte són els que estan publicats al lloc web i s'expressen en EUROS. L'USUARI assumeix que la valoració econòmica d'alguns dels productes podrà variar en temps real.

Abans d'efectuar la compra, podrà comprovar en línia tots els detalls del pressupost: articles, quantitats, preu, disponibilitat, despeses de transport, càrrecs, descomptes, impostos i el total de la compra. Els preus poden canviar diàriament mentre no s'efectuï la comanda.

Un cop efectuada la comanda, els preus es mantindran tant si hi ha disponibilitat de productes com si no.

Qualsevol pagament efectuat al PRESTADOR comporta l'emissió d'una factura a nom de l'USUARI registrat o de la raó social que aquest hagi informat en el moment d'efectuar la comanda. Aquesta factura s'enviarà juntament amb el producte adquirit a l'adreça de correu electrònic proporcionada per l'USUARI.

Per a qualsevol informació sobre la comanda, l'USUARI pot contactar mitjançant el telèfon d'atenció al client del PRESTADOR 938861834 o a través del correu electrònic a l'adreça tapis@tapis.cat.

9. DESPESES DE TRANSPORT

Els preus no inclouen despeses d'enviament o comunicació, ni d'instal·lació, o prestacions complementàries, llevat de pacte exprés per escrit en contrari.

Els ports es calcularan en el moment de guardar la cistella o pressupost, ja que es calculen pel pes dels productes i per l'adreça de l'entrega.

La tarifa màxima de transport aplicada és la següent:

Península fins a 2 Kg: €

Península > 2 Kg fins a 10 Kg: €

Península > 10 Kg: €

Fora de península fins a 2 Kg: €

Fora de península > 2 Kg fins a 10 Kg: €

Fora de península > 10 Kg: €

10. FORMES DE PAGAMENT, CÀRRECS I DESCOMPTES

El PRESTADOR possibilita les següents formes per a efectuar el pagament d'una comanda:

- Transferència bancària: s'aplicarà un descompte del % per pagament immediat.
- Contra reembossament: s'aplicarà un càrrec del % (mínim 3 €) en concepte de comissió de cobrança. El pagament no s'acceptarà si supera els €.
- Targeta de crèdit: no s'aplicaran ni descomptes ni càrrecs. El pagament amb targeta no s'acceptarà si supera els €.

11. PROCÉS DE COMPRA

Cistella (simulació de pressupost)

Qualsevol producte del nostre catàleg es pot afegir a la cistella. En aquesta, només s'observaran els articles, la quantitat, el preu i l'import total. Un cop guardada la cistella es procedirà a calcular els impostos, càrrecs i descomptes segons les dades de pagament i d'enviament introduïdes.

Les cistelles no tenen cap vinculació administrativa, només es tracta d'un apartat on es pot simular un pressupost sense cap compromís per totes dues parts.

Des de la cistella es pot fer una comanda seguint els següents passos per a formalitzar-la correctament:

1. - Comprovació de les dades de facturació.
2. - Comprovació de l'adreça d'enviament.
3. - Selecció de la forma de pagament.
4. - Efectuar la comanda (comprar).

Un cop processada la comanda, el sistema envia instantàniament un correu electrònic al departament de gestió del PRESTADOR.

Comandes (sol·licituds de compra)

En un màxim de 24 hores, en dies laborables, s'enviarà un correu electrònic per a confirmar l'estat de la comanda i la data d'enviament.

12. GARANTIES APLICABLES

Tots els productes oferts a través del lloc web són completament originals, llevat que s'indiqui el contrari en la seva descripció. Tots tenen un període de garantia de dos anys, de conformitat amb els criteris i condicions que es descriuen en el Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

13. GARANTIES I DEVOLUCIONS

La garantia dels productes que s'ofereixen respon als següents articles basats en la Llei 23/2003, de 10 de juliol, de Garanties en la venda de béns de consum:

I) Conformitat dels productes amb el contracte

1. Llevat que hi hagi una prova en contra, s'entén que els productes són conformes amb el contracte sempre que compleixin tots els requisits que s'expressen a continuació, tret que per les circumstàncies del cas algun d'aquests no s'hi apliqui:

- a) S'ajusten a la descripció efectuada per ASSOCIACIÓ TAPIS.
 - b) Són aptes per als usos als quals ordinàriament es destinen els productes del mateix tipus.
 - c) Són aptes per a qualsevol ús especial requerit pel client quan n'hagi assabentat ASSOCIACIÓ TAPIS en el moment de formalitzar el contracte, sempre que aquest hagi admès que el producte és apte per a aquest ús.
 - d) Presenten la qualitat i prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el client pugui fonamentalment esperar, tenint en compte la seva naturalesa i, si escau, les descripcions sobre les característiques concretes dels productes fetes per ASSOCIACIÓ TAPIS.
 - e) ASSOCIACIÓ TAPIS descriu els detalls, les característiques tècniques i les fotografies dels productes facilitats pel seu fabricant, de manera que no queda obligat per aquestes declaracions públiques.
2. La manca de conformitat que resulti d'una incorrecta instal·lació del producte s'equipararà a la manca de conformitat del mateix quan la instal·lació estigui inclosa en el contracte de compravenda i hagi estat efectuada per ASSOCIACIÓ TAPIS o sota la seva responsabilitat, o per l'USUARI quan la instal·lació defectuosa es degui a un error en les instruccions d'instal·lació.
3. No procedirà la responsabilitat per faltes de conformitat que l'USUARI conegui o no hagi pogut ignorar en el moment de formalitzar el contracte o que tinguin l'origen en materials subministrats per l'USUARI.

II) Responsabilitat del PRESTADOR

ASSOCIACIÓ TAPIS ha de respondre davant l'USUARI de qualsevol falta de conformitat que hi hagi en el moment d'entregar el producte. ASSOCIACIÓ TAPIS reconeix a l'USUARI el dret a la reparació del producte, a la seva substitució, a la reducció del preu i a la resolució del contracte.

III) Reparació i substitució dels productes

1. Si el producte no és conforme amb el contracte, l'USUARI pot optar entre exigir-ne la reparació o la substitució, llevat que una d'aquestes opcions resulti impossible o desproporcionada. Així que l'USUARI comuniqui a ASSOCIACIÓ TAPIS l'opció escollida, totes dues parts hauran d'atendir-s'hi. Aquesta decisió de l'USUARI s'entén sens perjudici del que estableix l'article IV següent per als supòsits en què la reparació o la substitució no aconseguen posar el producte en conformitat amb el contracte.

2. Es considera desproporcionada qualsevol forma de sanejament que imposi a ASSOCIACIÓ TAPIS costos que, en comparació amb l'altra forma de sanejament, no siguin raonables, tenint en compte el valor que tindria el producte si no hi

hagués falta de conformitat, la rellevància de la falta de conformitat i si la forma de sanejament alternativa es pogués efectuar sense inconvenients majors per a l'USUARI.

IV) Regles de la reparació o substitució del producte

La reparació i la substitució s'han d'ajustar a les següents regles:

a) Han de ser gratuïtes per a l'USUARI.

Aquesta gratuïtat ha de comprendre les despeses necessàries efectuades per a corregir la falta de conformitat dels productes amb el contracte, especialment les despeses d'enviament, així com els costos relacionats amb la mà d'obra i els materials.

b) S'han de dur a terme en un termini raonable i sense majors inconvenients per a l'usuari, tenint en compte la naturalesa dels productes i la finalitat que puguin tenir per a l'USUARI.

c) La reparació suspèn el còmput dels terminis als quals es refereix l'article VII. El període de suspensió començarà a partir que l'USUARI posi el producte a disposició de ASSOCIACIÓ TAPIS i finalitzarà amb l'entrega a l'USUARI del producte reparat. Durant els sis mesos posteriors a l'entrega del producte reparat, ASSOCIACIÓ TAPIS haurà de respondre de les faltes de conformitat que van motivar la reparació. Es considera que es tracta de la mateixa falta de conformitat si es produeixen en el producte defectes del mateix origen que els que s'han manifestat inicialment.

d) La substitució suspèn els terminis als quals es refereix l'article VII des de l'exercici de l'opció fins a l'entrega del nou producte. Al producte substituït s'aplicarà, en qualsevol cas, el segon paràgraf de l'article VII.

e) Si un cop finalitzada la reparació i lliurat el producte, aquest segueix sent no conforme amb el contracte, l'USUARI podrà exigir-ne la substitució, dins dels límits que estableix l'apartat 2 de l'article IV, o la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes de l'article V.

f) Si la substitució no aconsegueix posar el producte en conformitat amb el contracte, l'USUARI podrà exigir-ne la reparació, dins dels límits que estableix l'apartat 2 de l'article IV, o la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes de els articles V i VI.

g) L'USUARI no pot exigir la substitució en el cas de productes no fungibles, ni tampoc quan es tracti de productes de segona mà.

V) Rebaixa del preu i resolució del contracte

La rebaixa del preu i la resolució del contracte procediran, d'acord amb l'elecció de l'USUARI, quan aquest no pugui exigir la reparació o la substitució del producte i en els casos en què no s'hagin dut a terme en un termini raonable o sense més inconvenients per a l'USUARI. La resolució no procedirà si la falta de conformitat és d'escassa importància.

VI) Criteris per a la rebaixa del preu

La rebaixa del preu ha de ser proporcional a la diferència existent entre el valor que hagués tingut el producte en el moment de l'entrega en cas que hagués estat conforme amb el contracte, i el valor que el producte efectivament entregat tenia en el moment de l'entrega.

VII) Terminis

1. ASSOCIACIÓ TAPIS respon de les faltes de conformitat que es manifestin en un termini de dos anys des de l'entrega. Pel que fa als productes de segona mà, ASSOCIACIÓ TAPIS i l'USUARI podran pactar un termini menor, que no podrà ser inferior a un any des de l'entrega.

Llevat que hi hagi una prova en contra, es considera que les faltes de conformitat que es manifestin en els sis mesos

posteriors a l'entrega ja existien quan es va entregar el producte, excepte quan aquesta presumpció sigui incompatible amb la naturalesa del producte o l'índole de la falta de conformitat.

2. Llevat que hi hagi una prova en contra, l'entrega es dona per efectuada el dia que figuri a la factura o etiqueta de compra, o a l'albarà d'entrega corresponent, en cas que fos posterior.

3. L'acció per a reclamar el compliment del que preveuen els articles anteriors prescriu al cap de tres anys des de l'entrega del producte.

4. L'USUARI haurà d'informar a ASSOCIACIÓ TAPIS de la falta de conformitat en el termini de dos mesos després que n'hagi tingut constància.

Llevat que hi hagi una prova en contra, es considerarà que la comunicació de l'USUARI ha tingut lloc dins del termini establert.

VIII) Acció contra el productor

En cas que a l'USUARI li resulti impossible o li suposi una càrrega excessiva adreçar-se a ASSOCIACIÓ TAPIS per falta de conformitat dels productes amb el contracte de compravenda, podrà reclamar directament al productor per tal d'obtenir la substitució o reparació del producte.

Amb caràcter general i sens perjudici que finalitzi la responsabilitat del productor, en els mateixos terminis i condicions que els establerts per a ASSOCIACIÓ TAPIS, el productor ha de respondre per la falta de conformitat si aquesta es refereix a l'origen, identitat o idoneïtat dels productes, d'acord amb la seva naturalesa i finalitat i amb les normes que els regulen.

S'entén per productor, el fabricant d'un producte o l'importador d'aquest en el territori de la Unió Europea, o a qualsevol persona que es presenti com a tal en indicar en el producte el seu nom, marca o un altre signe distintiu.

Qui hagi respost davant l'USUARI, disposarà del termini d'un any per a repetir de responsable de la falta de conformitat. Aquest termini es computa a partir del moment en què es va completar el sanejament.

14. LLEI APLICABLE I JURISDICCIÓ

Aquestes condicions es regeixen o s'interpreten d'acord amb la legislació espanyola en allò que no s'hi disposa. El PRESTADOR i l'USUARI acorden sotmetre als jutjats del domicili de l'USUARI qualsevol controvèrsia que es pugui suscitar de la prestació dels productes o serveis objecte d'aquestes Condicions.

En cas que l'USUARI tingui el domicili fora d'Espanya, el PRESTADOR i l'USUARI se sotmeten amb renúncia expressa a qualsevol altre fur que els pogués correspondre, als Jutjats i Tribunals més propers a la població VIC (Espanya).