

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

### **INFORMACIÓN PREVIA**

Las presentes Condiciones Generales de Contratación junto, en su caso, con las Condiciones Particulares que pudieran establecerse, tienen por finalidad regular las relaciones que surjan entre GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. y el Usuario que contrate la prestación de los servicios o productos ofrecidos a través del presente Sitio Web.

GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. informa que los trámites para efectuar la adquisición de bienes u obtener la prestación de los servicios ofrecidos son aquellos que se describen en las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como aquellos otros específicos que se indiquen en pantalla durante la navegación, de manera que el Usuario declara conocer y aceptar dichos trámites como necesarios para acceder a los productos y servicios ofrecidos en la Web.

De esta manera, el Usuario, cada vez que se proponga utilizar la página Web o la App, deberá revisar las presentes Condiciones, las Condiciones Generales de Uso y las Condiciones Particulares que, en su caso, pudieran existir, ya que tanto las propias Condiciones como la Web están sujetas a modificaciones. El acceso a esta Página Web o a la App es responsabilidad exclusiva de los Usuarios y supone aceptar y conocer las advertencias legales, condiciones y términos de uso contenidos en ella.

El Usuario declara que es mayor de edad, siendo enteramente responsable de la veracidad de esta declaración, y que dispone de capacidad legal necesaria para contratar los servicios ofertados en esta Página Web o a la App, de acuerdo con los términos recogidos en las presentes Condiciones, las cuales declara comprender y aceptar. En el caso de usuarios menores de edad o incapaces, la utilización de la web o de la App será bajo la entera responsabilidad de sus padres, representantes o tutores legales, debiendo estos acompañar, supervisar o tomar las precauciones oportunas durante la navegación de aquellos por las páginas web.

GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. es la compañía responsable de la gestión y administración de la presente página Web y de la App, si bien la prestación del servicio se hace efectiva desde el establecimiento "PIZZERÍA CARLOS" más próximo al domicilio indicado en la pantalla correspondiente, pudiendo realizarse la gestión y entrega del pedido por cualquiera de los establecimientos Pizzerías Carlos adheridos a dicho sistema. Por tanto, la empresa titular del establecimiento en el que el Usuario efectuó su pedido será la parte contractual en el contrato de compraventa suscrito a través de la presente web, siendo la única responsable de la venta, reparto, entrega y expedición del ticket o factura correspondiente, así como de los realizar el cobro de los pedidos en su caso. Podrá consultar los datos sociales y fiscales del establecimiento responsable de gestionar su pedido durante el proceso de compra. Por todo lo indicado, deben contemplarse también las Condiciones Particulares que puedan establecerse por cada uno de los establecimientos en cuanto a plazos de entrega, formas de pago, pedidos mínimos para entrega a domicilio y procedimientos para resolver posibles incidencias.

## **CONDICIONES**

### **1.- ALCANCE**

Las presentes Condiciones comprenden la totalidad de los pactos existentes entre Ud. (en adelante, el "Cliente") y GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L., Sociedad domiciliada en Calle San Romualdo, nº 26, Local B, Planta Baja, Edificio Astigi, 28037 MADRID, e inscrita en Registro Mercantil de Madrid, a la Hoja M-586836, Tomo 32603, Folio 143, y con C.I.F. nº B-62432067.

Ambas partes contratantes se reconocen recíprocamente la capacidad legal necesaria para suscribir las presentes Condiciones.

### **2.- CELEBRACIÓN DEL CONTRATO**

Al finalizar el pedido correspondiente, el Cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones, de forma que la aceptación de la información contenida en este documento implica la aceptación de cualquiera de los documentos legales a los que haga referencia, concretamente la Política de Privacidad y la Política de Cookies. Todo ello supone la celebración de un contrato entre el Cliente y GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L.

En este sentido, conviene señalar que los datos de carácter personal facilitados para la tramitación de la compra serán tratados de conformidad con la Política de Privacidad de GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. publicada en el presente Sitio Web.

### **3.- OBJETO**

Constituyen el objeto del contrato los productos y/o servicios ofrecidos por GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. y adquiridos por el Cliente a través del proceso de compra.

En la Home del presente Sitio Web vienen relacionados los productos y/o servicios vigentes, así como las características y condiciones específicas de su contratación, de forma que, en el momento en que el Cliente acepta las presentes Condiciones a través del proceso de compra, estará aceptando, igualmente, aquellas específicas referidas al producto objeto de contratación.

### **4.- DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO**

Todos los pedidos de producto y/o servicio están sujetos a disponibilidad de los mismos. En este sentido, será reembolsada al Cliente cualquier cantidad que pudiera haber abonado en caso de que se produzcan dificultades en la puesta a disposición de los productos y/o servicios. GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. se reserva el derecho de retirar, cuando lo considere oportuno, cualquier producto y/o servicio del Sitio Web.

## 5.- CONDICIONES ECONÓMICAS

Los precios de cada uno de los productos y/o servicios se mostrarán durante el proceso de compra y en cualquier caso al añadirlos al carro de la compra. Todos ellos llevan incluido el I.V.A. y los gastos de envío.

Los precios podrán ser objeto de modificación en cualquier momento. No obstante, los posibles cambios o devoluciones, en caso de que fuera posible practicarlos, no afectarán a los pedidos respecto de los cuales ya se hubiera enviado la correspondiente confirmación.

El precio final del producto y/o servicio contratado será el que venga establecido en el momento de la compra. En caso de error manifiesto en el precio del producto y/o servicio, el Cliente será informado a la mayor brevedad posible, de forma que pueda reconfirmar su pedido al precio correcto o anularlo.

Las cantidades que deban satisfacerse serán abonadas a través del método de pago seleccionado por el Cliente.

El impago de cualquier cantidad estipulada en el contrato facultará a GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. para suspender o retirar el producto y/o servicio contratado, de forma temporal o definitiva, y, en su caso, resolver el contrato. GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. podrá reclamar al Cliente todos los gastos ocasionados por el impago, tanto los bancarios como de gestión adicionales.

## 6.- PROCESO DE COMPRA

Para realizar un pedido deberá seguir el procedimiento de compra online y pasar por todos los trámites que se establecen para completar la contratación electrónica, teniendo las siguientes opciones:

- Iniciar sesión como Usuario Registrado: Acceso a través de la cuenta creada por el usuario o a través de RRSS.
- Proceso de compra sin registro de usuario, entrar “como invitado”. Los usuarios no registrados pueden completar el proceso de compra, eligiendo un establecimiento y seleccionando los productos a añadir al “Carrito de Compra”. Tendrán que facilitar los siguientes datos personales: nombre, teléfono y correo electrónico.

Para proceder a la adquisición de los distintos productos ofertados, el Usuario deberá seguir las siguientes indicaciones e instrucciones (las cuales se recogen en cada una de las pantallas):

- i. Seleccionar los productos que desea adquirir o contratar y añadirlo al “Carrito de Compra”.
- ii. Seleccionar el “Carrito de Compra” para comprobar que los productos o servicios que desea contratar han sido seleccionados correctamente e introducir en su caso código de descuento.

- iii. Seleccionar la opción “Pedir”, una vez finalizado tu pedido y revisa los datos de la tienda que va a servir tu pedido, facilita los datos personales requeridos (si accedes sin utilizar tu cuenta), elige la hora de entrega y selecciona tu medio de pago. En función del método seleccionado, el usuario deberá facilitar los datos requeridos para formalizar el proceso de pago. Puede ampliar la información sobre medios de pago en el apartado 7 de las presentes Condiciones generales de Contratación.
- iv. Para finalizar el proceso de registro en la compra del producto seleccionado, el Usuario deberá leer y aceptar obligatoriamente Aviso legal, Condiciones Generales y Política de Privacidad.
- v. Una vez realizado el pedido, aparecerá en pantalla, lo siguientes: “Pedido finalizado”, así como un recapitulativo del pedido indicando: la tienda que prestará el servicio, los datos de cliente, el tipo de entrega, así como el método de pago y los datos del pedido, incluyendo el precio final del pedido (IVA incluido), **y los gastos de envío por la entrega a domicilio del pedido (IVA incluido).**  
En esta página que resume el pedido confirmado, aparece una línea cronológica que marca las siguientes etapas: recibido\_ preparación \_ horno \_ en camino. El Usuario que haya realizado un pedido podrá seguir el avance de estas etapas siempre que, o bien se mantenga conectado a la página web, o bien, que siendo usuario de Pizzerías Carlos se conecte desde la App.

## 7.- INFORMACIÓN SOBRE MEDIOS DE PAGO

El pago se realizará a través del medio seleccionado durante el proceso de compra online. Los Usuarios podrán abonar sus pedidos:

- Pago on-line (a través de una pasarela de pago).
- Tarjeta de crédito o de débito.
- Bizum.
- Apple Pay
- Google Pay.
- Efectivo (indicando el cambio)
- Ticket Restaurante (cheques) Cheque Gourme (cheques) y Sodexho Pass (Cheques).

Los medios de pago disponibles en cada establecimiento pueden variar, por lo que se informará al cliente de los medios disponibles para realizar el pago en cada uno de los establecimientos durante el proceso de compra.

Si selecciona la opción pago en efectivo, el Usuario está obligado a efectuar el pago del servicio contratado a la entrega del pedido en su domicilio o en el establecimiento “PIZZERÍA CARLOS” donde proceda a la recogida del mismo.

Al seleccionar la opción de “Pago on line”, para pagos con tarjeta de crédito o débito, se iniciará la pasarela de pago que garantiza que las transacciones se realizan en un entorno seguro en base a la normativa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) certificado en la versión 3.0 nivel 1. Redsys, S.L. En este momento el usuario deberá

introducir los datos financieros solicitados por la entidad bancaria y pulsar el botón “Aceptar”; en ese momento, se producirá el cargo correspondiente en la tarjeta.

Acto seguido, se deberá pulsar la opción “Pagar” que aparece en la parte de abajo de la pantalla para continuar y finalizar el proceso de compra del pedido.

#### 8.- ENTREGA O RECOGIDA EN EL LOCAL.

##### 8.a) Entrega a domicilio.

Los productos y/o servicios contratados serán remitidos al Cliente en la dirección del envío indicada durante el proceso de compra.

La hora estimada de entrega del pedido en el domicilio indicado por el Cliente es orientativo, sujeto a posibles variaciones por circunstancias ajenas a GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L.

##### 8.b) Recogida en el Local

Los productos y/o servicios contratados por el Cliente serán puestos a su disposición en el establecimiento designado por él. La hora de entrega es orientativo, sujeta a modificaciones por circunstancias ajenas a GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L.

#### 9.- VENTA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

De conformidad con la legislación aplicable, está prohibida la venta de bebidas alcohólicas a menores de 18 años. GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. se reserva el derecho a suspender o anular la entrega de un pedido, con independencia de su naturaleza y grado de ejecución, en caso de que sospeche que el comprador es menor de edad, reservándose, para tal supuesto, la posibilidad de exigir la exhibición del D.N.I. o Documento de Identidad equivalente a la persona que reciba el pedido. Asimismo, GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. se reserva el derecho a suspender o anular la entrega de bebidas alcohólicas que formen parte de un pedido de acuerdo con la normativa sobre límites horarios para la venta de bebidas alcohólicas que resulte aplicable al establecimiento de referencia.

#### 10.- RECLAMACIONES

GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición de sus clientes en el establecimiento de referencia. Recomendamos a los Usuarios que tramiten su reclamación en el establecimiento encargado de la prestación efectiva del servicio.

Asimismo, puede contactar directamente con el Servicio de Atención al Cliente de alguna de las siguientes formas: (i) Por teléfono en el siguiente número: 91.755.15.64, (ii) Por correo electrónico en la siguiente dirección: [atencioncliente@pizzeriascarlos.es](mailto:atencioncliente@pizzeriascarlos.es) y (iii) Mediante comunicación escrita dirigida al Departamento de Atención al Cliente de

GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. (Calle San Romualdo, nº 26, Local B, Planta Baja, Edificio Astigi, 28037 MADRID)

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 40.5 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, le informamos que la Comisión Europea facilita una plataforma online de resolución de conflictos, que se encuentra disponible en el siguiente enlace

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

#### 11.- DESISTIMIENTO

GESTION OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L. le informa que no tiene obligación de enviarle un documento de desistimiento para poder revocar, en los plazos legales, la contratación del servicio ofrecido a través de esta página Web o de su App, al encontrarse dentro de las excepciones establecidas 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, en virtud del cual se establece que el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados y a los de suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

#### 12.- MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

La presente página web o la App está configurado de forma que, si el Cliente no incluye correctamente sus datos o deja algún campo requerido sin rellenar, se abrirá una ventana de aviso comunicándole el posible error para que pueda corregirlo. No obstante, en caso de que el Cliente hubiera incluido algún dato de forma errónea y no pueda solventarlo directamente a través de la Pagina Web o de la App, podrá ponerse en contacto con [atencioncliente@pizzeriascarlos.es](mailto:atencioncliente@pizzeriascarlos.es)

#### 13.- PERVIVENCIA

En caso de que, con independencia de la causa o extensión, cualquier disposición de las presentes Condiciones sea declarada inválida o no ejecutable, no afectará ni conllevará la invalidez o inejecutabilidad del resto de disposiciones, haciéndose valer la aplicación de dicha disposición en la mayor medida permitida en virtud de la legislación aplicable.

#### 14.- RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN

El incumplimiento por las partes de cualquiera de las obligaciones recogidas en el contrato, consideradas cada una de ellas como obligaciones esenciales del mismo, será motivo de resolución del contrato.

Asimismo, el contrato se resolverá en caso de que concurra cualquiera de las causas generales o comunes de resolución de contratos.