

CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

INFORMACIÓ PRÈVIA

Aquestes Condicions Generals de Contractació, juntament, si escau, amb les Condicions Particulars que puguin establir-se, tenen la finalitat de regular les relacions que sorgeixin entre GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. i l'Usuari que contracti la prestació dels serveis o productes oferts a través d'aquest Lloc Web.

GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. informa que els tràmits per efectuar l'adquisició de béns o per obtenir la prestació dels serveis que s'ofereixen són els que es descriuen en aquestes Condicions Generals de Contractació, així com altres tràmits específics que s'indiquin a la pantalla durant la navegació, de manera que l'Usuari declara que els coneix i els accepta com a necessaris per accedir als productes i serveis que s'ofereixen a la Web.

D'aquesta manera, l'Usuari, cada vegada que vulgui utilitzar la pàgina Web o l'App, haurà de revisar aquestes Condicions, les Condicions Generals d'Ús i les Condicions Particulars que, si escau, puguin existir, ja que tant les Condicions com la Web estan subjectes a modificacions. L'accés a aquesta Pàgina Web o a l'App és responsabilitat exclusiva dels Usuaris i suposa acceptar i conèixer les advertències legals, les condicions i els termes d'ús que contenen.

L'Usuari declara que és major d'edat, que és enterament responsable de la veracitat d'aquesta declaració i que disposa de la capacitat legal necessària per contractar els serveis que s'ofereixen en aquesta Pàgina Web o a l'App, d'acord amb els termes recollits en aquestes Condicions, les quals declara que comprèn i accepta. En el cas d'usuaris menors d'edat o incapaços, la utilització de la web o de l'App es durà a terme sota l'entera responsabilitat dels seus pares, representants o tutors legals, que hauran d'acompanyar, supervisar o prendre les precaucions oportunes durant la navegació dels usuaris per les pàgines web.

GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. és la companyia responsable de la gestió i l'administració d'aquesta pàgina Web i de l'App, si bé la prestació del servei es fa efectiva des de l'establiment «PIZZERÍA CARLOS» més proper al domicili indicat a la pantalla corresponent; qualsevol dels establiments «Pizzerías Carlos» adherits a aquest sistema pot dur a terme la gestió i l'entrega de la comanda. Per tant, l'empresa titular de l'establiment on l'Usuari efectuï la comanda és la part contractual al contracte de compravenda que se subscriu a través d'aquesta web i és l'única responsable de la venda, el repartiment, el lliurament i l'expedició del tiquet o la factura corresponent, així com d'efectuar el cobrament de les comandes, si escau. Podeu consultar les dades socials i fiscals de l'establiment responsable de gestionar la vostra comanda durant el procés de compra. Per tot el que s'ha indicat, s'han de tenir en compte també les Condicions Particulars que cadascun dels establiments pugui establir quant a terminis de lliurament, formes de pagament, comandes mínimes per a lliurament a domicili i procediments per resoldre possibles incidències.

CONDICIONS

1.- ABAST DE LES CONDICIONS

Aquestes Condicions comprenen la totalitat dels pactes existents entre Vós (d'ara endavant, el «Client») i GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L., societat amb domicili al carrer San Romualdo, núm. 26, Local B, Planta Baixa, Edifici Astigi, 28037, MADRID, inscrita al Registre Mercantil de Madrid, full M-586836, tom 32603, foli 143, i amb CIF núm. B-62432067.

Les dues parts contractants es reconeixen recíprocament la capacitat legal necessària per subscriure aquestes Condicions.

2.- SUBSCRIPCIÓ DEL CONTRACTE

En finalitzar la comanda corresponent, el Client manifesta haver llegit, entès i acceptat aquestes Condicions, de manera que l'acceptació de la informació continguda en aquest document implica l'acceptació de qualsevol dels documents legals a què faci referència, concretament la Política de Privacitat i la Política de Galetes. Tot això suposa la subscripció d'un contracte entre el Client i GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L.

En aquest sentit, convé assenyalar que les dades de caràcter personal facilitades per a la tramitació de la compra es tractaran d'acord amb la Política de Privacitat de GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. publicada en aquest Lloc Web.

3.- OBJECTE

Constitueixen l'objecte del contracte els productes i/o serveis oferts per GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. i adquirits pel Client a través del procés de compra.

A la Pàgina Inicial d'aquest Lloc Web es mostren els productes i/o serveis vigents, així com les característiques i les condicions específiques de la seva contractació, de manera que, quan el Client accepta aquestes Condicions a través del procés de compra, està acceptant, igualment, les condicions específiques referides al producte objecte de contractació.

4.- DISPONIBILITAT DEL PRODUCTE O SERVEI

Totes les comandes de producte i/o servei estan subjectes a la disponibilitat d'aquests. En aquest sentit, en cas que sorgeixin dificultats en la posada a disposició dels productes i/o serveis, es reemborsarà al Client qualsevol quantitat que hagi pogut abonar per aquests. GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. es reserva el dret de retirar, quan ho consideri convenient, qualsevol producte i/o servei del Lloc Web.

5.- CONDICIONS ECONÒMIQUES

Els preus de cadascun dels productes i/o serveis es mostren durant el procés de compra i, en qualsevol cas, en afegir-los al carretó electrònic. Tots els preus inclouen l'IVA i les despeses d'enviament.

Els preus poden ser objecte de modificació en qualsevol moment. Això no obstant, els possibles canvis o devolucions, en cas que fos possible practicar-los, no afecten les comandes de les quals ja s'hagi enviat la confirmació corresponent.

El preu final del producte i/o servei contractat és el que s'estableix en el moment de la compra. En cas d'error evident en el preu del producte i/o servei, s'informarà el Client com més aviat millor, de manera que pugui tornar a confirmar la comanda al preu correcte o anul·lar-la.

Les quantitats que s'hagin de satisfer han d'abonar-se mitjançant el mètode de pagament seleccionat pel client.

L'impagament de qualsevol quantitat estipulada al contracte faculta a GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. per suspendre o retirar el producte i/o servei contractat, de manera temporal o definitiva, i, si escau, per resoldre el contracte. GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. pot reclamar al Client totes les despeses ocasionades per l'impagament, tant les bancàries com les de gestió addicionals.

6.- PROCÉS DE COMPRA

Per fer una comanda, heu de seguir el procediment de compra en línia i passar per tots els tràmits que s'estableixen per completar la contractació electrònica. Teniu les opcions següents:

- Iniciar sessió com a Usuari Registrat: Accés a través del compte creat per l'usuari o a través de xarxes socials.
- Procés de compra sense registre d'usuari, entrar «com a convidat». els usuaris no registrats poden completar el procés de compra escollint un establiment i seleccionant els productes que volen afegir al «Carretó electrònic». Han de facilitar les dades personals següents: nom, telèfon i correu electrònic.

Per tal d'adquirir els diferents productes que s'ofereixen, l'Usuari ha de seguir les indicacions i les instruccions següents (recollides a cadascuna de les pantalles):

- i. Seleccionar els productes que vol adquirir o contractar i afegir-los al «Carretó electrònic».
- ii. Seleccionar el «Carretó electrònic» i comprovar que els productes o serveis que vol contractar s'han seleccionat correctament, i introduir, si escau, un codi de descompte.
- iii. Un cop finalitzada la comanda, seleccionar l'opció «Demandar» i revisar les dades de la botiga que s'encarregarà de servir-te-la; facilitar les dades personals requerides (si accedeixes sense utilitzar el teu compte); escollir l'hora de lliurament, i seleccionar el mitjà de pagament. En funció del mètode seleccionat, l'usuari ha de facilitar les dades requerides per formalitzar el procés de pagament.

Podeu ampliar informació sobre els mitjans de pagament a l'apartat 7 d'aquestes Condicions Generals de Contractació.

- iv. Per finalitzar el procés de registre de la compra del producte seleccionat, l'Usuari ha de llegir i acceptar obligatòriament l'Avís Legal, les Condicions Generals i la Política de Privacitat.
- v. Un cop feta la comanda, es mostra en pantalla el missatge «Comanda finalitzada», així com un resum de la comanda on s'indica: la botiga que prestarà el servei, les dades de client, el tipus de lliurament, així com el mètode de pagament i les dades de la comanda, juntament amb el preu final de la comanda (IVA inclòs) **i les despeses d'enviament pel lliurament a domicili de la comanda (IVA inclòs)**.
A la pàgina que resumeix la comanda confirmada, es mostra una línia cronològica que marca les etapes següents: rebut _ preparació _ forn _ en camí. L'Usuari que hagi fet una comanda pot seguir l'avenç d'aquestes etapes sempre que es mantingui connectat a la pàgina web o bé, si és usuari de Pizzerías Carlos, s'hi connecti des de l'App.

7.- INFORMACIÓ SOBRE MITJANS DE PAGAMENT

El pagament s'efectua a través del mitjà de pagament seleccionat durant el procés de compra en línia. Els Usuaris poden abonar les comandes mitjançant:

- Pagament en línia (a través d'una passarel·la de pagament)
- Targeta de crèdit o de dèbit
- Bizum
- Apple Pay
- Google Pay
- Efectiu (indicant el canvi)
- Ticket Restaurant (xecs), Cheque Gourmet (xecs) i Sodexo Pass (xecs).

Els mitjans de pagament disponibles en cada establiment poden variar, per la qual cosa, durant el procés de compra s'informarà el client dels mitjans disponibles per fer el pagament en cadascun dels establiments.

Si selecciona l'opció «Pagament en efectiu», l'Usuari està obligat a efectuar el pagament del servei contractat en el moment del lliurament de la comanda al domicili o a l'establiment «PIZZERÍA CARLOS» on procedeixi a recollir-la.

En seleccionar l'opció «Pagament en línia» per a pagaments amb targeta de crèdit o dèbit, s'inicia la passarel·la de pagament que garanteix que les transaccions s'efectuen en un entorn segur d'acord amb la normativa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), certificat a la versió 3.0, nivell 1. Redsys, S.L. En aquest moment, l'usuari ha d'introduir les dades financeres sol·licitades per l'entitat bancària i prémer el botó «Acceptar», moment en què s'efectuarà el càrrec corresponent a la targeta.

Tot seguit, cal prémer l'opció «Pagar» que hi ha a la part inferior de la pantalla per continuar i finalitzar el procés de compra de la comanda.

8.- LLIURAMENT O RECOLLIDA AL LOCAL

8.a) Lliurament a domicili

Els productes i/o serveis contractats es remetran al Client a l'adreça d'enviament que s'hagi indicat durant el procés de compra.

L'hora estimada de lliurament de la comanda al domicili indicat pel Client és orientativa i està subjecte a possibles variacions per circumstàncies alienes a GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L.

8.b) Recollida al local

Els productes i/o serveis contractats pel Client es posaran a la seva disposició a l'establiment que ell hagi designat. L'hora de lliurament és orientativa i està subjecta a modificacions per circumstàncies alienes a GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERIAS CARLOS, S.L.

9.- VENDA DE BEGUDES ALCOHÒLIQUES

Conformement a la legislació aplicable, la venda de begudes alcohòliques a menors de 18 anys està prohibida. GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. es reserva el dret de suspendre o anul·lar el lliurament d'una comanda, amb independència de la naturalesa i el grau d'execució, en cas que sospiti que el comprador és menor d'edat. En aquest supòsit, es reserva la possibilitat d'exigir l'exhibició del DNI o Document d'Identitat equivalent a la persona que rebí la comanda. Així mateix, GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. es reserva el dret de suspendre o anul·lar el lliurament de begudes alcohòliques que formin part d'una comanda d'acord amb la normativa sobre límits horaris per a la venda de begudes alcohòliques que sigui aplicable a l'establiment de referència.

10.- RECLAMACIONS

GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. disposa de Fulls de Reclamació a disposició dels clients a l'establiment de referència. Recomanem als Usuaris que tramitin la reclamació a l'establiment encarregat de la prestació efectiva del servei.

Així mateix, podeu contactar directament amb el Servei d'Atenció al Client d'alguna d'aquestes maneres: (i) Per telèfon, al número 91.755.15.64; (ii) Per correu electrònic, a l'adreça atencioncliente@pizzeriascarlos.es, i (iii) Mitjançant comunicació escrita dirigida al Departament d'Atenció al Client de GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. (carrer Sant Romualdo, núm. 26, Local B, Planta Baixa, Edifici Astigi, 28037, MADRID)

De conformitat amb el que disposa l'article 40.5 de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, us informem que la Comissió Europea facilita una plataforma en línia de resolució de conflictes que trobareu disponible a l'enllaç següent:

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

11.- DESISTIMENT

GESTIÓN OPERATIVA DE PIZZERÍAS CARLOS, S.L. us informa que no té l'obligació d'enviar-vos un document de desistiment per poder revocar, dins dels terminis legals, la contractació del servei ofert a través d'aquesta pàgina Web o de la seva App, ja que està inclòs en les excepcions establertes a l'Article 103 del Reial 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, en virtut del qual s'estableix que el dret de desistiment no és aplicable als contractes de subministrament de béns confeccionats conforme a les especificacions del consumidor o clarament personalitzats i als de subministrament de béns que puguin deteriorar-se o caducar amb rapidesa.

12.- MITJANS TÈCNICS PER CORREGIR ERRORS

Aquesta pàgina Web o l'App estan configurades de manera que, si el Client no inclou correctament les seves dades o deixa algun camp requerit sense emplenar, s'obre una finestra d'avís que li comunica el possible error perquè pugui corregir-lo. Això no obstant, en cas que el Client inclogui alguna dada de manera errònia i no pugui resoldre-ho directament a través de la Pàgina Web o de l'App, pot posar-se en contacte amb atencioncliente@pizzeriascarlos.es.

13.- PERVIVÈNCIA

En cas que, independentment de la causa o l'extensió, qualsevol disposició d'aquestes Condicions sigui declarada invàlida o no executable, no afectarà ni comportarà la invalidesa o la inexecució de la resta de disposicions; l'aplicació d'aquesta disposició es farà valer en la màxima mesura permesa en virtut de la legislació aplicable.

14.- RESOLUCIÓ I EXTINCIÓ

Si alguna de les parts incompleix qualsevol de les obligacions recollides al contracte i es consideren cadascuna d'elles com a obligacions essencials d'aquest, serà motiu de resolució del contracte.

Així mateix, el contracte es resoldrà en cas que hi concorri qualsevol de les causes generals o comunes de resolució de contractes.