

NOTES GENERALES

Benvolgut client:

A les nostres botigues (únicament en els punts de venda participants) podreu adquirir tant productes disponibles a la botiga ("**Productes disponibles**") com productes no disponibles en aquell moment, que se us lliuraran posteriorment ("**Productes@**"), d'ara endavant conjuntament els "**Productes**".

Aquestes condicions generals de venda per a compres a la botiga física (d'ara endavant, les "**Condicions per a compres a la botiga**") s'aplicaran a la compra de Productes. En fer una compra als punts de venda de la nostra cadena, el Client declara que accepta aquestes condicions, disponibles tant a la botiga com a la secció del web "**Web**"), a la qual també s'hi descriuen les característiques principals dels Productes.

APLICABILITAT DE LES CONDICIONS GENERALS DE VENDA PER A ADQUISICIONS A LA BOTIGA FÍSICA

AQUESTES CONDICIONS SÓN APLICABLES A LES ADQUISICIONS QUE ES FACIN A LES BOTIGUES TEZENIS D'ESPANYA. EL SERVEI DE VENDA DE PRODUCTES@ NO ES TROBA DISPONIBLE A LES ILLES BALEARS, LES ILLES CANÀRIES, CEUTA I MELILLA.

EN CAS QUE ES PRODUEIXIN CANVIS EN LES CONDICIONS PER A ADQUISICIONS A LA BOTIGA FÍSICA, S'APLICARAN LES CONDICIONS VIGENTS EN EL MOMENT DE LA COMPRA. LES VERSIONS ANTERIORS ES PODRAN CONSULTAR A LA SECCIÓ CORRESPONENT DEL WEB, I ES PODRAN DESAR I IMPRIMIR.

ABANS DE FER LA COMPRA, EL CLIENT HAURÀ DE LLEGIR I ACCEPTAR AQUESTES CONDICIONS PER A ADQUISICIONS A LA BOTIGA FÍSICA. LA COMPRA IMPLICA EL CONEIXEMENT I L'ACCEPTACIÓ PLENS D'AQUESTES CONDICIONS.

1. SUBJECTES

1.1 El venedor dels Productes (en adelante, el "**Venedor**") és l'empresa que gestiona el punt de venda on el Client decideix comprar els Productes. Tota la informació relativa al Venedor estarà disponible a la botiga.

1.2 En cas de compra de Productes@, s'identificarà el Client mitjançant les dades que hagi facilitat. Queda prohibit facilitar dades falses i/o inventades: el Venedor queda exonerat de qualsevol responsabilitat pel que fa al cas.

1.3 Per a qualsevol informació, poseu-vos en contacte directament amb les adreces indicades a l'apartat 8).

2. MODALITAT DE FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

La compra dels Productes es formalitzarà en el moment en què el client faci el pagament al punt de venda (d'ara endavant, la "**Data de compra**").

Amb la compra dels Productes@, el Client accepta i autoritza el lliurament dels productes esmentats en un moment posterior al lloc acordat amb el Venedor.

Després de la compra dels Productes@, el Client rebrà un correu electrònic (d'ara endavant, la "**Confirmació de compra de Productes@**") que contindrà:

- la confirmació que la compra s'ha fet correctament i una recopilació de la compra esmentada.

Després, el client rebrà també per correu electrònic:

- la confirmació que els Productes@ es troben en fase d'enviament al lloc acordat (d'ara endavant, la "**Confirmació de l'enviament de Productes@**");
- la confirmació que els Productes@ han arribat al lloc acordat, juntament amb les indicacions per a la recollida ("**Confirmació de l'enviament de Productes@**").

3. PREUS DE VENDA

Els preus dels Productes disponibles i dels Productes@ són els vigents en el punt de venda a la Data de compra. Els preus s'han de considerar amb taxes, impostos i altres costos eventuals relacionats amb els drets de duana. Les despeses eventuals d'enviament a càrrec del Client per l'enviament dels Productes@ (si escau) s'indicaran en el document comercial o en la factura de compra.

4. FORMA DE PAGAMENT

El pagament es pot fer mitjançant totes les formes de pagament acceptades en el punt de venda escollit per a la compra dels Productes.

5. ENVIAMENT I LLIURAMENT

5.1 Els Productes disponibles es lliuraran al punt de venda en el moment de fer el pagament. Els Productes@ es lliuraran al lloc acordat al més aviat possible i, en qualsevol cas, en els 30 (trenta) dies següents a la Data de compra que figura al document comercial o factura de compra emesa a la botiga

5.2 En cas que el Client esculli rebre els Productes@ en un punt de venda, es podran recollir els Productes@ esmentats en un termini de 10 (deu) dies des de la data de la Confirmació de lliurament dels Productes@ a la botiga. El Client podrà recollir els Productes@ en persona o mitjançant una persona delegada.

En el moment de la recollida dels Productes@, caldrà:

- ensenyar el correu electrònic de Confirmació de lliurament dels Productes@
- signar l'albarà de recollida

En cas que el Client estigui inscrit en el Programa de fidelització, n'hi haurà prou amb:

- comunicar nom i cognoms, ensenyar la targeta de fidelització o el correu electrònic de Confirmació de lliurament dels Productes@
- signar l'albarà de recollida

En cas de no presentar la documentació necessària per al lliurament, de no recollir els Productes@ o de no tenir estoc, es rescindirà el contracte de compra i es retornarà la totalitat de l'import pagat, que es reintegrarà mitjançant transferència bancària.

En el moment de la recollida dels Productes@, el Client haurà de:

- comprovar que els Productes@ coincideixin amb els que s'han compra;
- comprovar-ne la integritat i la presència eventual de danys al paquet que siguin evidents de manera immediata (p. e., caixa mullada, malmesa, etc.).

En cas d'anomalies, el Client les ha de comunicar immediatament.

5.3 Si el client sol·licités l'enviament a domicili o a una adreça diferent al punt de venda, el personal de venda l'informarà degudament sobre els possibles preus d'enviament que s'hi puguin aplicar (d'ara endavant, «Despeses d'enviament»). Aquestes despeses quedaran reflectides en el tiquet de compra o factura simplificada que s'emetrà i es lliurarà al client en el moment de fer la compra dels Productes@.

6. DRET DE DESISTIMENT CONTRACTUAL (POLÍTICA DE CANVIS I DEVOLUCIONS)

6.1 Sense perjudici del que disposa la legislació vigent en matèria de garanties relatives als béns de consum, ens complau oferir als nostres Clients una garantia addicional a la prevista

per la llei, que ofereix la possibilitat de retornar els Productes a qualsevol botiga de la cadena Tezenis d'Espanya (excepte botigues outlet i botigues Tax/Duty free) encara que els Productes no siguin defectuosos.

Els productes retornats en l'exercici del dret de desistiment contractual s'anomenaran d'ara endavant «Productes retornats». En cas d'exercir el dret de desistiment contractual, es tindrà en compte el preu indicat al document comercial o factura de compra, llevat de les despeses esmentades a l'apartat 6.3

Els Productes retornats es podran lliurar a qualsevol punt de venda de la cadena del país on s'hagi fet la compra (presentant el document comercial o factura de compra, o si el Client està registrat en el Programa de fidelització [en aquest cas, haurà de comunicar el seu nom i cognoms, o ensenyar la **targeta de fidelització**]).

La devolució anterior haurà de produir-se dins dels terminis següents:

- per a Productes disponibles: en els 30 dies següents a la data de compra;
- per a Productes@: en un termini de 30 dies des de la data de recollida per part del Client o de la persona delegada.

Sempre que es compleixin els requisits que disposa l'article 6.2 següent, el Client tindrà dret a:

- substituir els Productes retornats per altres Productes disponibles o per altres Productes@, per un valor corresponent al preu pagat, segons el document comercial/factura de compra, o bé
- rebre el reemborsament íntegre del preu pagat pels Productes retornats segons el document comercial o factura de compra mitjançant una Targeta abonament sense caducitat que es podrà fer servir a tots els punts de venda de la cadena dins del país de l'emissió i en línia. En cas que en la compra dels Productes s'haguessin utilitzar com a mitjans de pagament vals, vouchers, la Targeta regal o la Targeta abonament, el reemborsament només es podrà fer mitjançant la Targeta abonament.
- El client també podrà rebre el reemborsament íntegre del preu pagat pels Productes retornats segons el document comercial/factura de compra en una de les modalitats següents, sempre que el punt de venda les ofereixi (cada punt de venda serà lliure d'oferir o no alguna o algunes de les modalitats de reemborsament següents):
 - (i) reemborsament mitjançant transferència bancària;
 - (ii) reemborsament en efectiu (vàlid exclusivament si es tracta del punt de venda on es va efectuar la compra i sempre que s'accepti aquesta modalitat);
 - (iii) reemborsament en la mateixa targeta amb la qual es va efectuar el pagament (vàlid exclusivament si es tracta del punt de venda on es va efectuar la compra i sempre que s'accepti aquesta modalitat i es presenti el val de l'operació de pagament amb targeta i la mateixa targeta que es va fer servir per fer el pagament).

6.2 El dret de desistiment contractual al que fa referència aquest article està subjecte a les condicions següents:

- els Productes retornats hauran de retornar-se en la seva totalitat, i s'exclou la possibilitat de retornar només algunes parts o components (fins i tot en el cas dels kits);
- Els Productes retornats hauran de lliurar-se d'acord amb l'article 6.2, en els termes establerts a l'article 6.;
- els Productes retornats no han d'haver-se utilitzat, vestit, rentat, embrutat o malmès, i no han de mostrar signes d'ús;
- els Productes retornats hauran de retornar-se envasats com es van lliurar, amb tots els accessoris i les etiquetes (a manera d'exemple, les mitges s'han de retornar en el seu embalatge, amb el cartó corresponent, etc.);
- els Productes retornats comprats amb un mateix document comercial o factura de compra també es podran retornar en moments diferents i amb mètodes de lliurament diferents de conformitat amb els termes establerts a l'article 6.1
- • en cas que determinats Productes s'hagin adquirit aprofitant promocions específiques (p. e., 5 × 4, 3 × 2, compra X i et regalo Y, etc.), el dret de desistiment contractual també es podrà exercir retornant només alguns dels Productes en promoció: en aquest cas, es reconeixerà el preu del Producte retornat que s'hagi pagat efectivament segons el document comercial o factura de compra

6.3 En cas que s'exerceixi el dret de desistiment contractual, les despeses addicionals en què s'hagi incorregut eventualment (p. e., despeses de contrareemborsament, cost de l'embalatge de regal, etc.) correran a càrrec del Client.

6.4 S'exclou el dret de desistiment contractual en cas de:

- productes personalitzats;
- targetes regal;
- productes adquirits en punts de venda Tax/Duty free;

7. GARANTIA LEGAL PER ALS PRODUCTES NO CONFORMES

7.1 Per a qualsevol defecte o falta de conformitat dels Productes, es reconeix la garantia legal de 3 (tres) anys per a aquells productes no conformes.

La garantia és vàlida en les condicions següents:

- el defecte es manifesta abans de 3 (tres) anys:
 - des de la data indicada en el document comercial o factura de compra emesa a la botiga pel que fa als Productes disponibles;
 - des de la data indicada al formulari de recollida signat pel Client o per una persona delegada pel que fa als Productess@;
- si el Client presenta una reclamació formal sobre els defectes en un termini màxim de 2 (dos) mesos des de la data en què es va descobrir el defecte;

- si el Client presenta el document comercial o factura de compra (si ha comprat com a Client subscript al programa de fidelització, n'hi haurà prou amb presentar la targeta de fidelització o comunicar-ne el nom i els cognoms).

7.2 En cas de comprovar-se la no conformitat dels Productes comprats, el Client tindrà dret a obtenir, en un dels punts de venda de la cadena dins del país de compra, sense costos addicionals:

- la substitució dels Productes no conformes per altres Productes; o
- el reemborsament de l'import pagat pel producte no conforme segons el document comercial o factura de compra mitjançant una Targeta d'abonament, o bé
 - el reemborsament de l'import pagat per la compra dels Productes, que es produirà com es mostra a continuació:
 - ♣ el reemborsament del preu pagat pel producte no conforme segons el document comercial o factura de compra, mitjançant un dels mètodes a escollir entre les que accepta el punt de venda on el Client faci la devolució. Cada punt de venda pot decidir si oferir als seus clients tots o només alguns dels mètodes de reemborsament següents:
 - reemborsament mitjançant transferència bancària;
 - reemborsament en efectiu (vàlid exclusivament si es tracta del punt de venda on es va efectuar la compra i sempre que s'accepti aquesta modalitat);
 - reemborsament en la mateixa targeta amb la qual es va efectuar el pagament (vàlid exclusivament si es tracta del punt de venda on es va efectuar la compra i sempre que s'accepti aquesta modalitat).

7.3 El Client no està obligat a assumir cap despesa per la devolució dels productes defectuosos.

8. CONTACTES

Per a qualsevol sol·licitud d'informació, poseu-vos en contacte amb:

Servicio al Cliente Tezenis

c/o Calzedonia Digital d.o.o.

Matrix Building

5th floor Slavonska Avenija 1C

10000 Zagreb (Croatia)

hello@tezenis.com

935 959 073

9. POLÍTICA DE PRIVADESA

9.1 El titular de les dades és Calzedonia S.p.A (d'ara endavant, «Calzedonia»), amb domicili social a Via Portici Umberto Primo 5/3, Malcesine (Verona), Itàlia i seu administrativa a Via Monte Baldo núm. 20 Dossobuono di Villafranca (VR), Itàlia. Podeu contactar amb el Titular enviant una comunicació a l'adreça electrònica següent privacy@calzedonia.com.

9.2. Calzedonia ha nomenat un Responsable de la protecció de dades amb qui podeu posar-vos en contacte enviant una comunicació a l'adreça electrònica següent DPO@calzedonia.com.

9.3 Els empleats designats expressament pel Titular tractaran les dades que ens proporcioneu, de conformitat amb els perfils d'autorització assignats respectius. Les persones designades poden dur a terme operacions de consulta, ús, processament, comparació i qualsevol altra operació apropiada, fins i tot automatitzada, només en els casos en què s'hagi autoritzat expressament. Les dades es tractaran utilitzant eines i suports informàtics i telemàtics i en paper, de conformitat amb el que disposa la llei per garantir la seguretat i la confidencialitat, així com la precisió, l'actualització i la rellevància de les dades respecte a les finalitats establertes. El Client també pot ajudar-nos a garantir que les dades siguin sempre precises comunicant-nos les actualitzacions mitjançant privacy@calzedonia.com.

9.4 Per accedir als serveis prestats als punts de venda de Calzedonia Group, és possible que demanem al Client dades personals com ara el nom, els cognoms, l'adreça electrònica, etc. Pel que fa a la gestió en una botiga dels processos de compra i postvenda de productes disponibles als magatzems de Calzedonia, tractarem les dades de contacte del Client (nom, cognoms, adreça electrònica) i, en cas que el servei prevegi el lliurament a domicili, la direcció d'enviament. L'objectiu d'aquesta recopilació és poder lliurar la comanda efectuada, controlar el seguiment de l'enviament, certificar el lliurament del producte i activar el procés de reemborsament. En aquest últim cas, també podem tractar l'IBAN. El subministrament d'aquestes dades personals és opcional, però és necessari per poder gaudir d'aquests serveis. Per complir els objectius indicats, no recollim ni dades sensibles (p. e., relatives a l'origen racial i ètnic, creences religioses, idees filosòfiques, polítiques, relatives a la salut, la vida sexual, etc.) ni judicials (dades sobre antecedents penals o relatives a la situació d'imputat o investigat, etc.).

9.5 Les dades personals del Client es tractaran de les maneres següents:

Tipus de tractament	Amb quina finalitat tractem les dades personals?	Quines són les bases legals del tractament de les dades personals?	Quant de temps conservem les dades personals?
Compra de productes	Los datos recogidos se utilizarán para tratar los pedidos de compra y actividades relacionadas (envío de productos, facturación, gestión de	La necessitat d'executar el contracte de compravenda de productes o mesures precontractuals adoptades sobre la base d'una sol·licitud del Client	Les dades personals es conservaran durant el temps necessari per complir les obligacions contractuals i les obligacions legals (p. e., en

	pagos, entrega de artículos, reembolso del pedido, etc.). Ponemos a disposición del Cliente un servicio de asistencia (por chat, teléfono, e-mail) para todas sus necesidades relacionadas con la compra de nuestros productos o el uso de nuestros servicios. En algunos casos, es posible que le solicitemos información personal cuando sea necesario para responder a las solicitudes que envíe a nuestro Servicio de Atención al Cliente.		matèria fiscal) en relació amb el rendiment de l'activitat de vendes
Servei d'atenció al client	Activació dels controls necessaris per evitar possibles estafes en perjudici del Client i de Calzedonia.	La necessitat d'executar el contracte de compravenda de productes o mesures precontractuals adoptades sobre la base d'una sol·licitud del Client	Les dades personals es tractaran durant el temps estrictament necessari per assolir els objectius del tractament.
Activitat antifrau		L'interès legítim de Calzedonia	24 mesos des de la data de recollida.
Anàlisis estadístics	Creem informes estadístics i models de comportament per analitzar (de manera agregada) l'eficàcia de les iniciatives comercials de Calzedonia (p. e., l'interès en un nou producte) des de la perspectiva econòmica i per orientar les nostres futures iniciatives comercials i promocionals.	L'interès legítim de Calzedonia per analitzar, de manera pseudoanonimitzada (i, per tant, sense dades atribuïbles directament als clients) les dades dels clients per obtenir informació estratègica relativa al comportament de compra dels clients, a la manera en què els clients interactuen amb l'empresa mitjançant els diferents canals de comunicació i a l'eficàcia de les iniciatives comercials i promocionals per tal de poder competir amb els principals operadors del sector.	Les dades relatives a les compres es conservaran, de manera pseudoanonimitzada, durant un període de cinc anys.

Informem al Client que, quan basem el tractament de les seves dades personals en el nostre

interès legítim, fem un equilibri entre l'interès i els seus drets tal i com preveu la legislació. El Client pot contactar amb el Titular del tractament en qualsevol moment per sol·licitar informació.

9.6 Calzedonia comunicarà les dades personals dels Clients a tercers exclusivament quan sigui necessari i útil per assolir el propòsit del tractament de les dades que es busca segons el servei sol·licitat pel Client. En qualsevol cas, només es comunicaran després d'haver informat i, quan calgui, d'haver recopilat el consentiment del Client per fer-ho. Les dades recopilades amb cada servei i per a les finalitats que s'indiquen en aquesta declaració es comuniquen normalment a les categories de persones següents:

- persones a qui se'ls atorga el dret d'accés per disposicions legals o normatives (p. e., autoritats de seguretat pública i forces de l'ordre);
- empreses que pertanyin a Calzedonia Group com ara empreses matrius, subsidiàries o associades
- punts de venda de Calzedonia Group;
- empreses de tractament de dades i serveis informàtics (p. e., entrada de dades, gestió i manteniment d'infraestructures i serveis informàtics, màrqueting per correu electrònic, Adquirer, etc.);
- empreses que presten serveis de pagament, empreses de transport, institucions financeres, companyies que ofereixen serveis de correu i correspondència
- empreses i estudis que presten serveis de consultoria..

Per obtenir la llista de persones designades com a responsables del tractament de dades, escriu a l'adreça electrònica [**privacy@calzedonia.com**](mailto:privacy@calzedonia.com).

9.7 Les dades personals recopilades es poden transferir fora de la UE (en particular, als Estats Units) per emmagatzemar-les en servidors de proveïdors de serveis de gestió de la relació amb el client. La transferència es duu a terme amb l'estipulació de clàusules contractuals estàndards o després de la verificació de la certificació de l'Escut de privadesa UE-EUA del proveïdor del servei (designat específicament com a Responsable del tractament de dades). Per obtenir la llista de persones designades com a responsables del tractament de dades, escriu a l'adreça electrònica [**privacy@calzedonia.com**](mailto:privacy@calzedonia.com).

9.8 El Client pot exercir els drets que li garanteix la llei en relació amb les seves dades personals escrivint a [**privacy@calzedonia.com**](mailto:privacy@calzedonia.com). Respondrem a la vostra sol·licitud al més aviat possible i, en qualsevol cas, com a màxim, en un termini de 30 dies després de rebre-la. En alguns casos, és possible que us demanem una còpia d'un document d'identitat si, en relació amb la sol·licitud, cal verificar la vostra identitat

- **Dret d'accés:** és el dret a saber si les seves dades personals s'estan tractant i, si es confirma, a obtenir-ne una còpia i tenir-ne constància sobre l'origen, les categories de dades personals processades, els destinataris de les dades, els propòsits del

tractament, l'existència d'un procés automatitzat de presa de decisions, inclosa l'elaboració de perfils, el període de retenció de les dades i els drets previstos pel Reglament

- **Dret de rectificació:** és el dret a obtenir la rectificació de les seves pròpies dades personals o de completar-ne aquelles que estiguin incompletes. Recordem que, quan el Client ens proporciona les seves dades per utilitzar els nostres serveis, en garanteix la veracitat i l'exactitud. El Client també pot ajudar-nos a garantir que les dades siguin sempre precises comunicant-nos les actualitzacions eventuais a l'adreça electrònica privacy@calzedonia.com
- **Dret de cancel·lació:** dret a sol·licitar la cancel·lació de les seves dades personals si ja no són necessàries per al propòsit per al qual es van recopilar o si ja no estem autoritzats per tractar-les.
- **Dret de limitació del tractament:** és el dret a obtenir la limitació del tractament en els casos següents:
 - quan s'objecti l'exactitud de les dades personals. Es pot sol·licitar la limitació del tractament durant el període en què verificarem l'exactitud de les dades;
 - quan no estiguem autoritzats a tractar les seves dades i, en lloc de cancel·lar-les, el Client ens demani que en limitem l'ús;
 - si les dades que tenim, fins i tot si ja no són necessàries per a les finalitats del tractament per a les quals es van recopilar, són necessàries perquè el Client pugui provar, exercir o defensar un dret davant dels tribunals;
 - si les dades que tenim, fins i tot si ja no són necessàries per a les finalitats del tractament per a les quals es van recopilar, són necessàries perquè el Client pugui provar, exercir o defensar un dret davant dels tribunals.
- **Dret de revocació del consentiment:** és el dret a revocar el propi consentiment en relació amb tots els tractaments basats en el consentiment esmentat.
- **Dret a la portabilitat de les dades:** en cas que tractem les dades en funció del consentiment del Client o per executar un contracte, o si el tractament es duu a terme per mitjans automatitzats, el Client pot exercir el dret a la portabilitat de les dades. Podrà rebre les dades personals que ens hagi comunicat en un format estructurat d'ús habitual i llegible per un dispositiu automàtic. També podrà sol·licitar reenviar les seves dades directament a una altra empresa, sempre que sigui tècnicament possible
- **Dret d'oposició** és el dret a oposar-se en qualsevol moment al tractament de les seves pròpies dades personals en funció del nostre interès legítim, inclosa l'elaboració de perfils.

Informem al Client que, en cas que el tractament de les seves dades personals infringeixi les disposicions del Reglament UE 2016/679, té dret a presentar una queixa davant l'autoritat supervisora de protecció de dades competent. Si utilitza els serveis disponibles a les nostres pàgines web per a la gestió de la seva comanda, haurà de consultar-ne la política de privadesa corresponent.

10. LLEI APLICABLE, RESOLUCIÓ DE CONTROVÈRSIES I FÒRUM COMPETENT

Aquestes Condicions per a compres a la botiga es regiran i interpretaran de conformitat amb la legislació aplicable al lloc on es trobi el punt de venda on s'hagi fet la compra, sense perjudici de la resta de normes obligatòries vigents en el país de residència habitual del Client. De conformitat amb la llei aplicable, els òrgans jurisdiccionals del lloc de domicili o residència del Client són els únics que hauran de resoldre qualsevol disputa.

11. MODIFICACIÓ I ACTUALIZACIÓ

Aquestes Condicions per a compres a la botiga es podran modificar en qualsevol moment. Es demanarà al Client que accepti les Condicions per a compres a la botiga vigents en el moment de la compra dels Productes. Les noves Condicions per a compres a la botiga entraran en vigor en la data de publicació i seran aplicables a les compres fetes amb posterioritat a la data esmentada. Podeu comprovar les versions anteriors eventuais de les Condicions per a compres a la botiga a **la secció corresponent del web.**

Versió actualitzada a l'octubre de 2019