

**CONDICIONS GENERALS DE VENDA
PER A ADQUISICIONS EN BOTIGA FÍSICA**

NOTES GENERALS

Estimat client:

A les nostres botigues físiques podrà adquirir tant productes disponibles a la botiga ("**Productes disponibles**") com productes no disponibles en aquell moment i que li seran entregats posteriorment ("**Productes@**"), en endavant conjuntament els "**Productes**". En el moment de la compra de Productes en botigues físiques s'aplicaran les presents condicions generals de venda (en endavant, les "**Condicions per a Compres en Botiga**") que el Client declara conèixer i acceptar i que es troben disponibles tant en botiga com en la [secció de la pàgina web](http://www.tezenis.com) www.tezenis.com (en endavant la "**Web**"), en la qual també es descriuen les principals característiques dels Productes.

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

Les presents condicions són aplicables a adquisicions que es realitzin en botigues Tezenis d'Espanya. El servei de venda de Productes@ no es troba disponible a Illes Canàries, Ceuta i Melilla.

En cas que es produeixin canvis en les Condicions per a Compres en Botiga s'aplicaran les condicions vigents en el moment de la compra. Podran comprovar-se en la corresponent secció de la Web les versions anteriors, que podran guardar-se i imprimir-se.

Abans de realitzar la compra el Client ha de llegir i acceptar les presents Condicions per a Compres en Botiga. La compra implica el ple coneixement i acceptació de les presents Condicions.

1. SUBJECTES

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

1.2 En cas de compra de Productes@, el Client serà identificat mitjançant les dades que ell mateix proporciona. Està prohibit proporcionar dades falses i/o inventades: el Venedor queda exonerat de qualsevol responsabilitat al respecte.

1.3 Per a qualsevol informació contacti 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 es realitzi el pagament per part del Client en el punt de venda (en endavant, la "**Data de Compra**").

En comprar Productes@, el Client accepta i autoritza que el lliurament d'aquests productes es realitzi en un moment posterior, en el lloc acordat amb el Venedor.

Després de la compra dels Productes@, el Client rebrà un e-mail (en endavant, la "**Confirmació de Compra de Productes@**") que contindrà:

- la confirmació que la compra s'ha realitzat correctament i un resum d'aquesta.

Després el client rebrà, també per e-mail:

- la confirmació que els Productes@ es troben en fase d'enviament al lloc acordat (en 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 Lliurament de Productes@**").

3. PREUS DE VENDA

Els preus dels Productes Disponibles i dels Productes@ són els vigents en el punt de venda en la Data de Compra.

Els preus s'han de considerar amb taxes, impostos i altres eventuals costos relacionats amb drets de duana.

Les eventuals despeses d'enviament a càrrec del Client per l'enviament dels Productes@ (si procedeixen), s'indicaran en el document comercial/factura de compra.

4. FORMA DE PAGAMENT

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

5. TRAMESA I LLIURAMENT

5.1 Els Productes Disponibles es lliuraran en el punt de venda en el moment de realitzar-se el pagament.

Els Productes@ es lliuraran en el lloc acordat al més aviat possible i en qualsevol cas en els 30 (trenta) dies següents a la Data de Compra que figura en el document comercial/factura de compra emesa a la botiga.

5.2 En cas que el Client triï rebre els Productes@ en un punt de venda, aquests estaran disponibles per a la seva recollida durant 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 a través d'una persona delegada.

En el moment de la recollida dels Productes@ caldrà:

- mostrar l'e-mail de Confirmació de Lliurament dels Productes@
- signar l'albarà de recollida

En cas que el Client estigui inscrit en el Programa de Fidelització, serà suficient:

- comunicar nom i cognoms, mostrar la targeta de fidelització o mostrar l'e-mail de Confirmació de Lliurament dels Productes@
- signar l'albarà de recollida

La no presentació de la documentació necessària per a la recollida, així com si no es recullen els Productes@ en el termini establert o si es dóna manca de disponibilitat, comportarà la rescissió del contracte de compra i la devolució de 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 la correspondència dels Productes@ amb els comprats;
- comprovar la seva integritat i l'eventual presència de danys en el paquet que siguin evidents de forma immediata (per exemple.: caixa mullada, caixa malmesa, etc.).

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

5.3 Si el client sol·licités enviament a domicili o a una adreça diferent al punt de venda, serà degudament informat per part del personal de venda sobre possibles preus d'enviament aplicables (en el consecutiu "[Despeses d'Enviament](#)"). Aquestes Despeses d'Enviament es reflectiran en el tiquet de compra/factura simplificada que s'emetrà i lliurarà al client en el moment de realitzar-se la compra dels Productes@.

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

6.1 Sens perjudici del que disposa la legislació vigent sobre garanties relatives als béns de consum, ens complau oferir als nostres Clients una garantia addicional a la prevista per la llei, que ofereix l'oportunitat de retornar els Productes a qualsevol botiga de la marca Tezenis d'Espanya (excepte botigues outlet i botigues Tax /Duty free), fins i tot si els Productes no són defectuosos.

Els productes retornats en l'exercici del dret de desistiment contractual es denominaran en endavant els "Productes Retornats".

Els Productes Retornats podran ser lliurats en qualsevol punt de venda de la cadena del país on s'hagi realitzat la compra havent de presentar el Client el document comercial/factura de compra, o si el Client està registrat en el Programa de Fidelització comunicant el seu nom i cognoms o mostrant la targeta de fidelització.

La devolució s'haurà de produir dins dels terminis següents:

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

Sempre que es compleixin els requisits disposats en el següent article 6.2, 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/factura de compra mitjançant una [Targeta Abonament](#) sense caducitat que podrà utilitzar-se en tots els punts de venda de la marca Tezenis dins del país de la seva emissió i online. En cas que en la compra dels Productes s'haguessin utilitzat com a mitjans de pagament vals, vouchers, Gift Card (Targeta Regal) o Targeta Abonament el reemborsament només podrà realitzar-se mitjançant Targeta Abonament. Els productes adquirits arran d'una substitució/intercanvi només admetran devolució mitjançant Targeta Abonament, llevat d'aquells casos en què l'intercanvi es realitzi a la mateixa botiga en la qual es va realitzar la compra inicial i sempre que els nous articles siguin d'import igual superior; o bé

- 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 següents modalitats, sempre que el punt de venda les ofereixi (cada punt de venda serà lliure d'oferir o no alguna o algunes de les següents modalitats de reemborsament):
 - (i) reemborsament mitjançant transferència bancària;
 - (ii) reemborsament en efectiu (vàlid exclusivament per a compres pagades en efectiu en la seva totalitat quan se sol·liciti en el punt de venda on es va efectuar la compra i sigui acceptada aquesta modalitat);
 - (iii) reemborsament en la mateixa targeta de dèbit o crèdit amb la qual es va efectuar el pagament (vàlid exclusivament si es tracta del punt de venda on es va efectuar la compra i es presenti la butlleta de l'operació de pagament amb targeta i la mateixa targeta usada en el pagament, sempre que sigui acceptada aquesta modalitat).

En cas d'exercici del dret convencional de desistiment d'una compra, la devolució es realitzarà pel preu indicat en el document comercial/factura de compra, excepte els costos esmentats en l'apartat 6.3).

6.2 El dret de desistiment contractual a què es refereix aquest article està subjecte a les condicions següents:

- els Productes Retornats s'hauran de retornar en la seva totalitat, excloent la possibilitat de retornar només algunes parts o components d'aquests (fins i tot en el cas de kits);
- els Productes Retornats hauran de ser lliurats d'acord amb l'article 6.2, en els termes establerts a l'article 6.1;
- els Productes Retornats no hauran d'haver estat utilitzats, vestits, rentats, estar bruts o danyats i no hauran de mostrar signes d'ús;
- els Productes Retornats hauran de ser retornats envasats com van ser lliurats, amb tots els accessoris i etiquetes (a mode d'exemple, els productes s'han de retornar en el seu embalatge, amb el corresponent cartró, etc.);
- els Productes Retornats comprats amb un mateix document comercial/factura de compra també podran ser retornats en diferents moments i amb diferents mètodes de lliurament en els termes establerts a l'article 6.1;
- en cas que determinats Productes hagin estat adquirits aprofitant promocions específiques (per ex., 5x4, 3x2, compra X i emporta't 1 de regal, etc.), el dret de desistiment contractual també podrà exercir-se retornant només alguns dels Productes en promoció: en aquest cas es reconeixerà el preu del Producte retornat efectivament pagat segons el document comercial/factura de compra.

6.3 En cas que s'exerceixi el dret de desistiment contractual aniran a càrrec del Client les despeses següents:

- les despeses addicionals en què s'hagi incorregut eventualment (per ex.: despeses de contra-reemborsament, cost de l'embolcall de regal, etc.).

6.4 El dret de desistiment contractual s'exclou en cas de:

- Productes personalitzats.
- Targetes regal.
- Productes adquirits en punts de venda Tax/Duty free.
- Mugroneres i altres accessoris.
- Perfums.

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 productes no conformes o defectuosos.

La garantia és vàlida en les condicions següents:

- a) el defecte o no conformitat es manifesta abans de 3 (tres) anys:
 - des de la data indicada en el document comercial/factura de compra emès a la botiga en cas de Productes Disponibles;
 - des de la data indicada en el formulari de recollida signat pel Client o per una persona delegada en el cas de Productes@;
- b) si el Client presenta el document comercial/factura de compra (o si ha comprat com a Client subscript al programa de fidelització, n'hi haurà prou amb presentar la targeta de fidelització o comunicar el seu nom i cognoms).

7.2 En cas de comprovar-se la no conformitat o defecte 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:

- a) la substitució dels Productes no conformes per altres Productes; o
- b) el reemborsament de l'import pagat pel producte no conforme segons el document comercial/factura de compra, mitjançant Targeta Abonament, o bé
- c) el reemborsament de l'import pagat per la compra dels Productes, que es produirà com segueix:
 - el reemborsament del preu pagat pel producte no conforme o defectuós segons el document comercial/factura de compra, mitjançant un dels mètodes, a triar, entre els acceptats en el punt de venda en el qual el Client realitza la devolució. Cada punt de venda pot decidir si ofereix als seus clients tots o només alguns dels següents mètodes de reemborsament:
 - (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 sigui acceptada aquesta modalitat);
- (iii) reemborsament a 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 sigui acceptada aquesta modalitat).

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

8. CONTACTES

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

Servei d'atenció al client Tezenis

c/o Ducal d.o.o.

Construcció matricial

5a planta Slavonska Avenija 1C

ISBN 978-0-904-03334-0

hello@tezenis.com

Telèfon 935959073

9. POLÍTICA DE PRIVACITAT

Per obtenir informació sobre el processament de dades personals, consulteu la [Política de Privacitat](#).

10. LLEI APLICABLE, RESOLUCIÓ DE CONTROVÈRSIES I FÒRUM COMPETENT

Les presents Condicions per a Compres en Botiga es regiran i interpretaran conforme a la legislació aplicable en el lloc on es trobi el punt de venda en el qual s'ha realitzat la compra, sense perjudici de les altres normes obligatòries vigents en el país de residència habitual del Client. Qualsevol disputa haurà de ser resolta exclusivament pels òrgans jurisdiccionals del lloc de domicili o residència del Client conforme a la llei aplicable.

11. MODIFICACIÓ I ACTUALITZACIÓ

Les presents Condicions per a Compres en Botiga podran modificar-se en qualsevol moment. En realitzar una compra el client accepta les Condicions per a Compres en Botiga vigents en el moment de la compra dels Productes. Les noves Condicions per a Compres en Botiga entraran en vigor en la data de publicació i seran aplicables a les compres realitzades amb posterioritat a l'esmentada data. Es poden comprovar les eventuais versions anteriors de les Condicions per a Compres en Botiga en la [corresponent secció de la web](#).

VERSIÓ ACTUALITZADA EL 18.05.23