

CONDICIONS GENERALS D'ÚS I CONTRACTACIÓ.

En compliment de la Llei 34/2002, de 11 de juliol, Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic (LSSICE), s'informa dels següents aspectes legals del lloc web:

Web:	http://www.carnisseriavictoria.com/
Titular:	ROSA ESTAÑOL FREIXENET (en endavant CARNISSERIA VICTÒRIA)
Domicili:	Carrer Berenguer Mallol nº1, 17480, Roses (Girona)
C.I.F:	40438350A
Telèfon:	972256589
Correu electrònic:	info@carnisseriavictoria.com
Dades registrals:	

1. Objecte i àmbit d'aplicació.

Les presents Condicions Generals d'utilització i contractació, tenen com a objecte regular la posada a disposició de la informació subministrada en les nostres pàgina web, així com la relació jurídica que emana dels processos de contractació realitzats entre els usuaris i el titular del lloc web.

2. Condició d'usuari i acceptació.

La contractació de qualsevol producte i / o servei confereix la condició de "Client" i ha de conèixer i acceptar les condicions generals de la contractació incloses en el present text, així com en el seu cas, les condicions particulars que regeixin l'adquisició.

Només les persones majors de 18 anys estan autoritzades a fer ús dels serveis de comerç electrònic a través del lloc web.

Mitjançant l'acceptació de les Condicions Generals d'ús i contractació el Client declara:

- 1r. Que és una persona major d'edat i amb capacitat per contractar.
- 2n. Que resideix a Espanya o en lloc on regeix la legislació espanyola.
- 3r. Que ha llegit i accepta les presents Condicions Generals.

3. Modificacions de l'avís legal i condicions generals.

CARNISSERIA VICTÒRIA podrà modificar les Condicions Generals sense previ avís, per la qual cosa és aconsellable que aquestes siguin llegides en cada visita a la nostra

pàgina web. Aquestes modificacions són d'aplicació a partir de la publicació en el lloc web i no podran aplicar-se als contractes conclusos anteriorment. En qualsevol cas, figurarà la data de revisió de les condicions generals. Cada compra es regeix per les Condicions Generals vigents en la data de la comanda. En tot cas, abans de qualsevol procés de contractació es podran consultar les Condicions Generals.

4. Responsabilitat de CARNISSERIA VICTÒRIA .

Els productes i serveis presentats en la nostra pàgina web són conformes a la legislació espanyola. L'accés a la pàgina web serà voluntari, i, per tant, responsabilitat de l'usuari, qui serà responsable de tot efecte directe o indirecte que per l'ús que faci del lloc web es derivi, incloent, de forma enunciativa i no limitativa, tot resultat econòmic, tècnic i / o jurídic advers, així com la defraudació de les expectatives generades per la nostra pàgina web, obligant a l'usuari a mantenir indemne a **CARNISSERIA VICTÒRIA** per qualsevol reclamació derivada, directament o indirectament de tals fets.

CARNISSERIA VICTÒRIA no es fa responsable dels perjudicis que es poguessin derivar d'interferències, omissions, interrupcions, virus informàtics, avaries i / o desconnexions en el funcionament operatiu d'aquest sistema electrònic o en els aparells i equips informàtics dels usuaris, motivades per causes alienes a **CARNISSERIA VICTÒRIA**, que impedeixin o retardin la prestació dels serveis o la navegació per la botiga, ni dels retards o bloquejos en l'ús causats per deficiències o sobrecàrregues d'Internet o en altres sistemes electrònics, ni de la impossibilitat de donar el servei o permetre l'accés per causes no imputables a **CARNISSERIA VICTÒRIA**, degudes a l'usuari, a tercers, o supòsits de força major. **CARNISSERIA VICTÒRIA** no controla, amb caràcter general, la utilització que els usuaris fan de la nostra pàgina web.

CARNISSERIA VICTÒRIA no respon en cap cas que els usuaris utilitzin la pàgina web de conformitat amb la llei, les presents Condicions Generals, la moral i bons costums generalment acceptats i l'ordre públic, ni tampoc que ho facin de forma diligent i prudent.

La responsabilitat civil de **CARNISSERIA VICTÒRIA** pels productes subministrats queda limitada a l'import dels mateixos, l'usuari o consumidor renúncia a reclamar qualsevol responsabilitat a **CARNISSERIA VICTÒRIA** per qualsevol concepte en qualsevol cas d'insatisfacció dels productes adquirits a través d'aquest website així com possibles fallades, lentitud d'accés o errors en l'accés a aquest, incloent-se pèrdues de dades, o un altre tipus d'informació que pogués existir a l'ordinador o xarxa de l'usuari que accedeixi a **CARNISSERIA VICTÒRIA**.

5. Obligacions dels client.

Amb caràcter general l'usuari s'obliga al compliment de les presents Condicions Generals, així com a complir les especials advertències o instruccions d'ús contingudes en les mateixes o en el website i obrar sempre conforme a la llei, als bons costums i a les exigències de la bona fe, emprant la diligència deguda, i abstenint-se d'utilitzar el lloc web de qualsevol forma que pugui impedir, danyar o deteriorar el normal funcionament del mateix, els béns o drets de **CARNISSERIA VICTÒRIA**, els seus proveïdors, la resta d'usuaris o en general de qualsevol tercer. Queda prohibit l'accés i ús del portal als menors d'edat sense el consentiment exprés dels seus pares, **CARNISSERIA**

VICTÒRIA no es responsabilitza de la veracitat i exactitud de les dades emplenades per l'usuari i per tant no pot constatar l'edat dels mateixos.

Concretament, i sense que això impliqui cap restricció a l'apartat anterior durant la utilització de la nostra pàgina web per part de l'usuari, aquest es veu obligat a:

- a) Facilitar informació veraç sobre les dades sol·licitades en el formulari de registre d'usuari o de realització de la comanda, i a mantenir-los actualitzats.
- b) No introduir, emmagatzemar o difondre en o des del lloc web, qualsevol informació o material que fos difamatori, injuriós, obscè, amenaçador, xenòfob, inciti a la violència a la discriminació per raó de raça, sexe, ideologia, religió o que de qualsevol forma atempti contra la moral, l'ordre públic, els drets fonamentals, les llibertats públiques, l'honor, la intimitat o la imatge de tercers i en general la normativa vigent.
- c) No introduir, emmagatzemar o difondre mitjançant la pàgina de la botiga cap programa, dades, virus, codi, o qualsevol altre dispositiu electrònic o físic que sigui susceptible de causar danys en el website, en qualsevol dels serveis, o en qualsevol de els equips, sistemes o xarxes de **CARNISSERIA VICTÒRIA**, de qualsevol altre usuari, dels proveïdors de **CARNISSERIA VICTÒRIA** o en general de qualsevol tercer.
- d) No realitzar activitats publicitàries o d'explotació comercial a través de la nostra pàgina web, ja no utilitzar els continguts i la informació del mateix per remetre publicitat, o enviar missatges amb qualsevol altre fi comercial, ni per recollir o emmagatzemar dades personals de tercers, de no existir autorització expressa.
- e) No utilitzar identitats falses, ni suplantar la identitat d'altres en la utilització del website o a la utilització de qualsevol dels serveis del mateix, incloent la utilització si escau de contrasenyes o claus d'accés de tercers o de qualsevol altra forma
- f) No destruir, alterar, utilitzar per al seu ús, inutilitzar o danyar les dades, informacions, programes o documents electrònics de **CARNISSERIA VICTÒRIA**, els seus proveïdors o tercers.
- g) No introduir, emmagatzemar o difondre mitjançant la pàgina de la botiga qualsevol contingut que infringeixi drets de propietat intel·lectual, industrial o secrets empresarials de tercers, ni en general cap contingut del qual no ostentés, de conformitat amb la llei, el dret a posar-ho a disposició de tercer.

6. Realització de la comanda.

PAS		INSTRUCCIONS
Pas 1	Accedir a la nostra pàgina web.	Per a realitzar una comanda es necessari connectar-se al nostra pàgina web.
Pas 2	Accedir a l'apartat "REGISTRI'S"	Per tal de poder realitzar la comanda, el usuari haurà d'omplir el formulari que apareix en aquest apartat "REGISTRI'S" amb les seves dades personals, per poder realitzar la compra amb èxit i la seva posterior entrega.

Pas 2	Omplir la Cistella de compra. “CISTELL”	<p>L'Usuari haurà d'afegir el producte que desitja adquirir a la cistella, segons les indicacions recollides en pantalla.</p> <p>És a dir, haurà d'indicar quina quantitat de carn vol i com que li preparin.</p> <p>Els preus i ofertes presentats en la nostra pàgina web són vàlids per a encàrrecs via on-line i en la nostra carnisseria.</p>
Pas 3	Validar compra. “COMPRA”	<p>Emplenant a aquests efectes els formularis de comanda subministrades (Dades que identifiquen l'usuari, Dades de facturació, Tipus d'enviament, Dades de lliurament, forma de pagament i Comanda) i validar la compra.</p> <p>La validació de la comanda per part del Client suposa expressament el coneixement i acceptació d'aquestes condicions generals de contractació com a part de la celebració del contracte. Excepte prova en contra, les dades registrades per CARNISSERIA VICTÒRIA constitueixen la prova del conjunt de transaccions realitzades entre CARNISSERIA VICTÒRIA i els seus clients. CARNISSERIA VICTÒRIA arxivarà el document electrònic en què es formalitzi el contracte i aquest serà accessible.</p> <p>Un cop efectuada la compra i un cop comprovat el pagament dels productes, en el termini més breu possible, sempre abans que transcorrin 24 hores des de l'execució de la compra, CARNISSERIA VICTÒRIA li remetrà al Client per e-mail un cop comprovat el pagament de la compra.</p>
Paso 4	Pagament.	<p>El pagament sempre es podrà efectuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al servei a domicili, la forma de pagament serà amb targeta o Bizum. - Si la recollida de la comanda es realitza en la nostra botiga, el pagament es podrà realitzar a través de targeta o amb efectiu

7. Preus, canvis i anul·lacions de les comandes.

Els preus dels productes (carns fresques, elaborats, embotits, patés i delicat Essen, formatge, lots i ofertes, una gama amplia de productes especials per a celíacs) es troben indicats en la pàgina web inclouen els impostos relatiu al IVA.

Durant el procés de compra apareixerà desglossat l'import corresponent a la carga impositiva d'acord al tipus vigent en cada moment i aplicable als productes i/o serveis comercialitzats.

El client pot realitzar les comandes de dues maneres:

- Via telefònica, trucant +34 972 25 65 89.
- Realitzades a través de la nostra tenda on-line.

El client també té l'opció de poder recollir i pagar la seva comanda a la nostra carnisseria. Aquesta opció no tindrà cap cost addicional. La recollida de la comanda en la nostra botiga, no hi ha comanda mínima. El client podrà passar a recollir la seva comanda dins

el nostre horari d'obertura que es de 9:00 a 14.30 i de 16:00 a 20:00 h, avisant amb 24h d'antelació.

L'usuari quan realitza la comanda a través de la nostra botiga on-line, la comanda mínima d'aquest servei es de 20 euros. Un cop iniciada la comanda, el client la rebrà la comanda dins en un termini de 24/48 hores.

El client dins d'un termini de 24 hores, podrà anul·lar la comanda realitzada via on-line, enviant un correu electrònic a [info@carnisseriavictoria.com/](mailto:info@carnisseriavictoria.com) carnisseriavictoria@carnisseriavictoria.com o trucant al telèfon +34 972 25 65 89 . Així com, si vol ampliar la comanda o realitzar algun canvi en algun dels productes ho haurà de comunicar, també dins d'un termini de 24h, a través dels mecanismes establerts anteriorment.

Es realitzen encàrrecs en tot el territori de Roses i les seves urbanitzacions.

Com a regla general no s'acceptaran devolucions del producte, ja que es tracta de productes perennes, al tractar-se de producte frescos (com son la carn i els elaborats), que s'han de consumir de forma immediata.

Si desitja realitzar una devolució per error en la comanda, producte danyat o caducat, haurà de comunicar-lo per escrit a través del nostre correu electrònic indicant el número de comanda i els productes que desitja retornar.

En el supòsit que la comanda pogués arribar malmesa, el producte es trobes en mal estat i no fos viable la seva ingesta, que presentes un problema de conservació, pèrdua o trencament de protector o envàs de conservació, el client haurà de realitzar un correu electrònic a [info@carnisseriavictoria.com/](mailto:info@carnisseriavictoria.com) carnisseriavictoria@carnisseriavictoria.com, on haurà d'aportar fotografies on realment es demostrí que l'estat en el qual li va arribar la comanda al seu domicili no era l'esperat, dins del termini de 24 hores.

El client en el seu correu haurà d'exposar si desitja que CARNISSERIA VICTÒRIA li torni a realitzar la comanda novament o prefereix l'abonament de l'import de la comanda. CARNISSERIA VICTÒRIA contestarà el correu rebut per part del client i procedirà a donar una resposta, i gestionar amb la major brevetat el canvi de la comanda o la devolució del diners.

La devolució dels diners de la comanda es realitzarà a través del mateix sistema en el qual l'usuari va realitzar el pagament, en un període no superior a 5 dies laborals.

Dret de desistiment

Devolucions per desistiment de compra

Com a regla general, per raons de seguretat alimentària, no s'admet el dret de desistiment en els productes d'alimentació tret que es tracti d'un error en la comanda, producte danyat o caducat.

No obstant això, conforme a l'article 103 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. aplicant les excepcions que ens afecten en el nostre sector en concret, al dret de desistiment del text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries

El dret de desistiment no serà aplicable als contractes que es refereixin a:

- a) El subministrament de béns que puguin deteriorar-se o caducar amb rapidesa.

- b) El subministrament de béns precintats que no siguin aptes per ser retornats per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagin estat des precintats després del lliurament.
- c) El subministrament de béns que després del lliurament i tenint en compte la seva naturalesa s'hagin barrejat de manera indissociable amb altres béns.

S'haurà d'exercir el dret de desistiment mitjançant el formulari que facilitem al respecte.

ATENCIÓ AL CLIENT: per qualsevol dubte o consulta que pugui tenir el client, així com hagi de comunicar algun canvi en les seves dades, haurà d'enviar un correu electrònic a [info@carnisseriavictoria.com/](mailto:info@carnisseriavictoria.com) carnisseriavictoria@carnisseriavictoria.com,

De la mateixa manera per poder Podrà exercir els seus **dret d'accés, rectificació, limitació, portabilitat, informació, supressió, cancel·lació i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades**. Vostè haurà d'enviar-nos un escrit adjuntant una còpia dels seu document d'identitat i indicant l'exercici del dret que vol exercir, a la administració de CARNISSERIA VICTÒRIA o a través del nostre correu electrònic [info@carnisseriavictoria.com/](mailto:info@carnisseriavictoria.com) carnisseriavictoria@carnisseriavictoria.com.

Si dins el termini d'un mes no hem atès l'exercici del seu dret, podrà interposar la seva queixa davant l'autoritat de control competent.

8. Política d'enviaments i entrega de les comandes realitzades on-line o trucada telefònica.

CARNISSERIA VICTÒRIA realitzarà enviaments a domicili per la localitat de Roses i totes les seves urbanitzacions. L'horari del servei a domicili serà de **dilluns a divendres** en horari convingut, **preferentment al matí**.

La comanda mínima d'aquest servei es de **20 €**..

El termini d'entrega de la comanda rebudes al domicili del client/usuari es realitzar dins de les 24/48 hores , al tractar-se de comandes alimentàries el termini serà ràpid per la rapida consumició de la comanda.

En el supòsit que la comanda pogués arribar malmesa, amb algun problema de conservació, pèrdua o trencament de protector de conservació, el client haurà de realitzar un correu electrònic a [info@carnisseriavictoria.com/](mailto:info@carnisseriavictoria.com) carnisseriavictoria@carnisseriavictoria.com , on haurà d'aportar fotografies de l'estat en el qual li va arribar la comanda al seu domicili, dins del termini de 24 hores. El client en el seu correu haurà d'exposar si desitja que CARNISSERIA VICTÒRIA li torni a realitzar la comanda novament o haurà de procedir a l'abonament de l'import de la comanda.

Si el client desitja novament que CARNISSERIA VICTÒRIA li realitzi novament la comanda, haurà de suportar les despeses de transport.

IMPORTANT: CARNISSERIA VICTÒRIA no es fa responsable de l'incompliment o retràs en l'entrega de la comanda, o de qualsevol obligació que quedi fora de l'abast del nostre control, com son els casos de força major, casos fortuïts, inclemències

meteorològiques, catàstrofes naturals, pandèmies mundials. CARNISSERIA VICTÒRIA no es responsabilitza en el compliment dels terminis d'entrega que depenen de l'empresa de transports o tercers aliens, per el que nos ens responsabilitzem de les vagues, tancaments, accidents o altres causes de força major que impedeixen el compliment dels mateixos.

Hem de dir, que la major part de les entregues de les comandes es realitzen dins del termini indicat, ocasionalment es poden produir retards a causa d'errors de transcripció de dades, inclemències a causa de factors meteorològics, que les comandes es realitzin amb temporades on hi ha gran volum de comandes (Tot Sants, temporada festes de Nadal i Reis, etc.). En aquests supòsits el client es pot posar en contacte amb nosaltres a través de correu electrònic a [info@carnisseriavictoria.com/](mailto:info@carnisseriavictoria.com) carnisseriavictoria@carnisseriavictoria.com o a trucant al+34 972 25 65 89 , per tal de poder resoldre la incidència en la major brevetat.

9. Pagament.

CARNISSERIA VICTÒRIA proposa com a mitjà de pagament :

· **Pagament per Targeta de Crèdit:** Visa i Master Card han desenvolupat un sistema per realitzar de forma segura pagaments a Internet. El sistema de Comerç Electrònic Segur es basa en què l'emissor de la targeta (banc o caixa d'estalvis) identifiqui al titular de la mateixa abans d'autoritzar el pagament per Internet.

CARNISSERIA VICTÒRIA està adherit a aquest protocol de seguretat pel que, un cop seleccionat el producte a comprar i introduït el número de la targeta, s'obre una finestra de l'emissor que li sol·licita la seva identificació, mostrant un dels següents icones:

Les dades de la seva targeta i la contrasenya queden protegits per aquest sistema de seguretat des del moment de la seva introducció. Un cop completada la identificació, l'emissor comunica a **CARNISSERIA VICTÒRIA** que la compra l'està realitzant el titular de la targeta, de manera que aquest pugui completar el procés. Si la identificació no ha estat satisfactòria, l'emissor ho comunica a **CARNISSERIA VICTÒRIA** perquè procedeixi en conseqüència.

Aquesta finestra està fora del control de **CARNISSERIA VICTÒRIA** , i és responsabilitat de la seva Emissor qualsevol incidència que pugui sorgir amb la mateixa, havent de contactar amb aquesta entitat si es trobés davant d'aquesta situació.

CARNISSERIA VICTÒRIA es reserva el dret a rebutjar qualsevol operació realitzada amb targeta de crèdit. En aquest cas procedirem a reintegrar l'efectiu a la targeta original. En aquests casos i si el Client està interessat en progressar en la compra dels articles demanarem una transferència bancària.

En cas d'impagament pel Client, total o parcial, en la data de venciment pactada per a un o més enviaments de productes, **CARNISSERIA VICTÒRIA** podrà suspendre o cancel·lar qualsevol tramesa o Contracte pendent, sense incórrer en responsabilitat per qualsevol dany o pèrdues, inclòs el lucre cessant, o danys per retard o pèrdua de producció ocasionats al Client. L'anterior facultat de **CARNISSERIA VICTÒRIA** en cap cas alliberarà al Client de les seves obligacions contractuals amb relació als pagaments deguts i a la recepció de productes.

Bizum: nou sistema de pagament per al comerç electrònic.

Accedeix a Bizum a través de l'app de la teva entitat bancària que el client tingui instal·lada al seu telèfon mòbil.

Un cop dins l'app, busca l'opció "enviar y rebre diners amb Bizum". Introdueix el número de mòbil o selecciona el destinatari de la teva llista de contactes i indica l'import de diners que desitges enviar.

Posteriorment clica a enviar diners. Un cop enviada, si el receptor utilitza Bizum, rebrà els diners en qüestió de segons. En cas que no sigui usuari de Bizum, li enviaran un SMS, amb les instruccions per a rebre el diner de forma ràpida i fàcil.

10. Notificacions.

Totes les notificacions, requeriments, peticions i altres comunicacions que hagin d'efectuar per les parts en relació amb les presents Condicions Generals, s'hauran de fer per escrit i s'entendrà que han estat degudament realitzades quan hagin estat lliurades en mà o bé remeses per correu ordinari al domicili de l'altra part o al correu electrònic d'aquesta, o bé a qualsevol altre domicili o correu electrònic que a aquests efectes cada part pugui indicar a l'altra.

11. Nul·litat i ineficiència de les clàusules.

Si qualsevol clàusula inclosa en aquestes condicions generals fos declarada, totalment o parcialment, nul·la o ineficaç, tal nul·litat o ineficàcia afectarà només a aquesta disposició o a la part d'aquesta que resulti nul·la o ineficaç, subsint les Condicions Generals en tota la resta, tenint-se tal disposició, o la part de la mateixa que resultés afectada, per no posada.

12. Resolució de conflictes de forma extracontractual.

Seguint les directrius marcades per la Llei 7/2017, de 2 de novembre, en 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 conflicte en matèria de consum.

La nova normativa exigeix que en cas de conflicte entre el consumidor i l'empresari (article 3 de la citada Llei), es podrà resoldre a través d'un procediment extrajudicial davant d'un organisme autonòmic competent (article 26 de la citada Llei). La finalitat que persegueix la citada Llei, és la de garantia que els consumidors residents a la Unió Europea tinguin accés a mecanisme de resolució de conflictes amb matèria de consum.

Departament de Consum de la Generalitat de Catalunya: Departament de Consumo, el usuari/consumidor pugui realitzar la reclamació clicant el següent enllaç.
<http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/>

Unió Europea: L'usuari/ consumidor també podrà accedir a la plataforma digital, per a la resolució de conflicte de forma alternativa, accedint a través del següent enllaç.

https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_es.htm

14. Legislació aplicable.

Les compres realitzades a través de la pàgina web de **CARNISSERIA VICTÒRIA** es troben sotmeses a la legislació espanyola.

Les presents Condicions Generals de la Contractació es troben sotmeses, entre d'altres, a la següent Normativa:

- Llei 7/1996, de 15 de gener d'Ordenació del Comerç Minorista ("LOCM").
- Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de contractació ("LCGC").
- Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre ("TRLGDCU").
- Llei 34/2002, de 11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic ("LSSICE").
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. ("LOPD-GDD").
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i de la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE.
- Llei 7/2017, de 2 de novembre, en 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 conflicte en matèria de consum.

Les parts se sotmeten, a elecció, per a la resolució dels conflictes i amb renúncia a qualsevol altre fur, als jutjats i tribunals del domicili de **CARNISSERIA VICTÒRIA** , és a dir, pertany al partit judicial de Girona.

Les presents condicions generals de contractació es troben actualitzades a l'abril del 2023.