

## **CONDICIONS GENERALS DE COMPRA**

### **1. IDENTIFICACIÓ DEL TITULAR D'ACORD AMB LA LLEI 34/2002**

www.monestirsantbenetmontserrat.com/botigaonline és un domini titularitat de **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** domiciliada a **MONESTIR DE SANT BENET, S/N - 08199 MONTSERRAT (BARCELONA) C.I.F. R0800147A**, inscrita al Registre Mercantil de **BARCELONA**

Les nostres dades de contacte són:

ceramica@monestirsantbenetmontserrat.com

TEL: **938350078**

**BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** és la propietària i administradora del lloc web de venda on-line oficial [www.monestirsantbenetmontserrat.com/botigaonline](http://www.monestirsantbenetmontserrat.com/botigaonline) que ofereix la venda dels productes de **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** a usuaris o clients no comerciants.

Aquest lloc és accessible a través de la següent adreça:  
"[www.monestirsantbenetmontserrat.com/botigaonline](http://www.monestirsantbenetmontserrat.com/botigaonline)".

Aquestes condicions generals de compra regulen sense restricció les vendes de productes efectuades per **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** des del lloc [www.monestirsantbenetmontserrat.com/botigaonline](http://www.monestirsantbenetmontserrat.com/botigaonline).

Pot obtenir un exemplar imprimible de les esmentades CONDICIONS GENERALS DE COMPRA accedint al següent enllaç CONDICIONS GENERALS DE COMPRA IMPRIMIBLES.

En realitzar una comanda a través d'aquesta pàgina web, declara ser major de 18 anys i tenir capacitat legal per a celebrar contractes, així mateix l'usuari accepta les presents condicions generals de compra.

Així mateix **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** informa que està prohibida la venda de begudes alcohòliques a menors d'edat. És per això que **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET**, es reserva la facultat de rebutjar la compra si advertís qualsevol indicatiu que pogués estar sent realitzada per un menor d'edat.

### **2. ÀMBIT D'APLICACIÓ. ACCEPTACIÓ DE LES CONDICIONS GENERALS DE COMPRA**

Les presents Condicions generals s'estableixen les condicions per a la realització de comandes, el pagament i el lliurament dels productes sol·licitats, així com la gestió de respostes potencials sobre els mateixos.

La realització d'una comanda de compra efectuat pel CLIENT al web [www.monestirsantbenetmontserrat.com/botigaonline](http://www.monestirsantbenetmontserrat.com/botigaonline), implica per part seva el coneixement i la plena acceptació de les presents CONDICIONS GENERALS DE COMPRA i de la nostra POLÍTICA DE PRIVACITAT.

### **3. LES SEVES DADES I LES SEVES VISITES A AQUESTA PÀGINA WEB**

És requisit imprescindible crear un compte per a poder adquirir els productes oferts a la nostra pàgina web. Podeu accedir a l'apartat corresponent per al registre en la pròpia web.

Als efectes del que disposa la normativa vigent sobre protecció de dades, les dades proporcionades en el formulari de registre, inclosa l'adreça de correu electrònic, s'incorporaran en un fitxers del que és responsable **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** amb la finalitat de poder crear un compte perfil per gestionar les seves compres, devolucions, vals de descompte, així com les seves dades personals.

En fer ús d'aquesta pàgina web consisteix el tractament d'aquesta informació i dades i declara que tota la informació o dades que ens faciliti són veraces i es corresponen amb la realitat.

Durant el procés de compra, l'usuari s'haurà d'identificar amb el correu electrònic i contrasenya, així mateix, l'usuari es compromet a tractar amb confidencialitat de la contrasenya, no podent cedir-les a altres.

Finalment, l'informem que podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET - MONESTIR DE SANT BENET, S/N - 08199 MONTSERRAT (BARCELONA)**

### **4. ÚS DE LA NOSTRA PÀGINA WEB**

**BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** es reserva el dret a modificar les condicions d'accés i el contingut de la web quan consideri convenient i sense previ avís.

En fer ús d'aquesta pàgina web i realitzar comandes a través de la mateixa es compromet a:

- Utilitza únicament per realitzar consultes o comandes legalment vàlids.

- No realitzar cap comanda fals o fraudulent. Si raonablement es pogués considerar que s'ha fet una comanda d'aquesta índole estarem autoritzats a anul·lar-i informar les autoritats pertinents.

- Facilitar-seva adreça de correu electrònic, adreça postal i / o altres dades de contacte de forma veraç i exacta. Així mateix, consenteix que podrem fer ús d'aquesta informació per posar-nos en contacte amb vostè si és necessari.

Si no ens facilita tota la informació que necessitem, no podrem cursar la seva comanda.

## **5. CONTRACTE (realització de comanda)**

La informació continguda en aquestes Condicions i els detalls continguts en aquesta pàgina web no constitueix una oferta de venda, sinó una invitació per contractar.

Per realitzar una comanda, haurà de seguir el procediment de compra online i fer clic a l'acceptació de les **CONDICIONS GENERALS DE COMPRA I EN L'APARTAT "COMANDA AMB OBLIGACIÓ DE PAGAMENT"**.

Un cop realitzada la comanda, podrà realitzar el seguiment del mateix a través del seu compte.

## **6. DISPONIBILITAT DELS PRODUCTES**

La gestió completa de la seva comanda està subjecta a la disponibilitat dels productes sol·licitats de manera que si en el moment de preparar la seva comanda al nostre magatzem no disposem del producte que desitja perquè no hi hagi estoc del mateix o perquè considerem que el producte no està en condicions per a la seva venda, l'informarem d'això i li reembolsarem la quantitat que pel mateix hagués abonat en un termini màxim de set dies des que li informem de que el producte no li pot ser lliurat.

En qualsevol cas li comunicarem qualsevol modificació que es pogués produir en la seva comanda causa de la no disponibilitat d'articles.

Els articles que s'ofereixen a través d'aquesta pàgina web estan únicament disponibles per al seu enviament a Península, Balears i Europa

## **7. LLIURAMENT**

Els productes disponibles i en estoc, seran lliurats a l'usuari després de rebre el pagament de la comanda, en un termini de fins a 10 dies al territori peninsular; fins a 15 dies a les illes i fins a 18 dies a la resta d'Europa

La comanda serà enviada a l'adreça de lliurament que figura en el Formulari de la comanda.

No realitzem lliuraments els dissabtes ni els diumenges.

Als efectes de les presents Condicions, s'entendrà que s'ha produït el "lliurament" o que la comanda ha estat lliurada en el moment de signar la recepció del mateix a l'adreça de lliurament convinguda.

## **8. TARIFES I CONDICIONS DE PAGAMENT**

**El preu** dels productes serà el que s'estipuli en cada moment al nostre lloc web. Evidentment, el preu i la resta de condicions dels articles que vostè ens hagi sol·licitat no seran modificades durant el lapse de temps que hi hagi entre la seva oferta i l'acceptació de la mateixa emesa a través de la confirmació d'enviament llevat que per llei o decisió de organismes governamentals haguem de fer canvis amb caràcter retroactiu en aquestes polítiques, Condicions o Declaració de privadesa, en el cas, els possibles canvis afectaran també a les comandes que hagués fet prèviament.

**Els preus** exposats a la web estan indicats en euros, inclouen tant els possibles descomptes com l'IVA aplicable a la data de la comanda, però no inclouen les despeses d'enviament, els quals estan indicats separatament a la web.

**El pagament** només podrà realitzar-se a través de:

-Targeta de crèdit o dèbit. **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** no rep ni emmagatzema les dades de la targeta de dèbit o crèdit

L'usuari pagarà el 100% de l'import de la compra i les despeses d'enviament, que seran calculats en funció del pes i el lloc de lliurament de la comanda.

3. Lliurament dels productes.

## **9. DRET DE DESISTIMENT**

Vostè té dret a desistir del present contracte en un termini màxim de 14 dies naturals sense necessitat de justificació.

El termini de desistiment expirarà als 14 dies naturals a comptar des del dia que vostè o un tercer per vostè indicat, diferent del transportista, va adquirir la possessió material dels béns.

Per exercir el dret de desistiment, heu de notificar a **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET - MONESTIR DE SANT BENET, S/N - 08199 MONTSERRAT (BARCELONA)**, la seva decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca que ho manifesti, (per exemple, una carta enviada per correu postal). Igualment, pot informar-nos del seu dret a desistir del present contracte a través del correu electrònic [ceramica@monestirsantbenetmontserrat.com](mailto:ceramica@monestirsantbenetmontserrat.com).

Podrà utilitzar el model de formulari de desistiment que figura a continuació, encara que el seu ús no és obligatori.

Per complir el termini de desistiment, només cal que la comunicació relativa a l'exercici de la seva banda d'aquest dret sigui tramesa abans que venci el termini corresponent.

### **Model de formulari de desistiment**

– A l'atenció de:

**BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET - MONESTIR DE SANT BENET, S/N - 08199 MONTSERRAT (BARCELONA)**

ceramica@monestirsantbenetmontserrat.com

Per la present li comunico que desisteixo del meu contracte de venda del següent bé / prestació i amb el número de referència (\*)

- Comanda realitzat el (\*) / rebut el (\*)
- Nom del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris
- Domicili del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris
- Signatura del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris
- Data i lloc

(\*) Ratlleu el que no escaigui

### **Conseqüències del desistiment**

En cas de desistiment per part seva, li retornarem tots els pagaments rebuts per vostè, incloses les despeses d'enviament de la seva comanda (amb l'excepció de les despeses addicionals resultants de l'elecció per la seva part d'una modalitat de lliurament diferent de la modalitat menys costosa de lliurament ordinària que oferim).

El termini perquè li fem aquesta devolució serà, com a màxim de 14 dies naturals a partir de la data en què se'ns informe de la seva decisió de desistir del present contracte.

Procedirem a efectuar el reemborsament utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per vostè per a la compra inicial, llevat que hi hagi disposat expressament el contrari; en tot cas, no incorrerà en cap despesa com a conseqüència del reemborsament.

Podrem retenir el reemborsament fins haver rebut els béns o fins que vostè hagi presentat una prova de la devolució dels mateixos, segons quina condició es compleixi primer.

Haurà vostè tornar-nos o lliurar directament els productes a:

**BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET - MONESTIR DE SANT BENET, S/N - 08199 MONTSERRAT (BARCELONA)**

En aquest cas haurà de vostè assumir el cost directe de devolució dels productes.

Només serà vostè responsable de la disminució de valor dels productes, des que els rep fins que ens informa del desistiment, resultant d'una manipulació diferent de la necessària per a establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels productes.

El dret de desistiment no serà aplicable als contractes que es refereixin al subministrament de béns precintats que no siguin aptes per a ser retornats per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagin estat desprecintats després del lliurament. Així mateix, no es podran tornar CD o DVD 's que hagin estat desprecintats per l'usuari.

## **10. CANVIS I DEVOLUCIONS**

Les següents condicions relacionades amb els canvis i devolucions dels nostres productes no s'apliquen en el cas d'exercici del dret de desistiment. Si per qualsevol motiu no queda satisfet amb la seva comanda, disposa d'un termini de 30 dies a comptar de la data de lliurament del producte per a procedir al seu canvi o devolució.

Si algun dels productes adquirits per l'usuari arribés deteriorat, **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** assumirà el cost de substitució del producte i les despeses d'enviament

Es prendrà com a referència per comptar el termini de trenta dies de la data que consti en l'albarà de lliurament.

Per a qualsevol canvi o devolució, el producte no ha d'haver estat usat i ha de ser retornat en perfectes condicions i incloent etiquetes i instruccions i garanties (si n'hi ha).

La devolució dels imports es realitzarà en un termini màxim de 30 dies des del moment en què es realitzi la devolució de la comanda i en el mateix mitjà de pagament amb el qual es va abonar la compra, llevat que esculli un altre mitjà de pagament diferent .

## 11. RESPONSABILITAT I GARANTIES EN ELS NOSTRES PRODUCTES

La garantia legal de tots els nostres productes és la que ve definida en la llei, i els seus termes seran sempre respectats per **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET**.

L'esmentada garantia està regulada pel Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, en el qual s'estableix que el termini mínim de garantia de qualsevol article nou serà de 2 anys, si bé, transcorreguts els sis primers mesos , és el client el que ha de provar que el problema que presenta l'article és un defecte d'origen i no un desgast produït per l'ús habitual i correcte del producte.

Ara bé, en el supòsit que l'objecte en garantia efectivament no reuneixi les condicions òptimes per ser utilitzat, **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** ,assumirà la responsabilitat corresponent davant del client de manera que procedirem a la devolució dels imports abonats per aquest producte així com a reintegrar les despeses que el client hagi hagut d'abonar per adquirir el producte. Per tant, si l'article té una tara o defecte o hi ha hagut algun error en l'enviament, el client pot fer la devolució del mateix en qualsevol de les nostres botigues o bé remetre-ho a nostre magatzem. Un cop comprovat el defecte, li reembolsarem el valor íntegre de l'import pagat, incloent despeses d'enviament i de devolució i, si escau, l'import que hagi abonat per l'embolcall regal.

Només li tornem l'import de les despeses de devolució quan:

- 1) L'article estigui defectuós.
- 2) S'hagi produït un error en l'enviament.
- 3) L'entrada no s'havia correspongui amb la foto del web.
- 4) La comanda li hagi arribat fora dels terminis previstos en les nostres Condicions Generals de Compra.
- 5) L'embalum s'hagi danyat durant el transport.

## 12. EL NOSTRE dret de canviar AQUESTES CONDICIONS

**BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** es reserva el dret a revisar i modificar les presents Condicions en qualsevol moment.

Ara bé, el preu i la resta de condicions dels articles que vostè ens hagi sol·licitat no seran modificades durant el lapse de temps que hi hagi entre la seva oferta i l'acceptació de la mateixa emesa a través de la confirmació d'enviament llevat que per llei o decisió d'organismes governamentals haguem de fer canvis amb caràcter retroactiu en aquestes polítiques, Condicions o Declaració de privadesa, en el cas, els possibles canvis afectaran també a les comandes que hagués fet prèviament.

## **LEGISLACIÓ APLICABLE I JURISDICCIO**

L'ús de la nostra pàgina web i els contractes de compra de productes a través aquesta pàgina web es regiran per la legislació espanyola .

La resolució de qualsevol tipus de controvèrsia, litigi o discrepància que pogués suscitar entre l'usuari i **BENEDICTINES MONESTIR DE SANT BENET** per l'ús d'aquest lloc web , se sotmetrà als Jutjats i Tribunals que resultin competents de conformitat amb la legislació vigent .

L'ús de la nostra pàgina web i els contractes de compra de productes a través aquesta pàgina web es regiran per la legislació espanyola. La resolució de qualsevol tipus de controvèrsia, litigi o discrepància que pogués suscitar-se entre l'usuari i PIME per l'ús d'aquest lloc web, se sotmetrà als Jutjats i Tribunals que resultin competents de conformitat amb la legislació vigent.

Així mateix en virtut del Reglament (UE) 524/2013 del Parlament Europeu i del consell, de 21 de maig de 2013, que facilita la resolució de conflictes que poguessin sorgir del comerç online entre empresa i consumidor, segons l'article 13 del Reglament "Els Estats membres vetllaran per que els comerciants establerts als seus territoris informin als consumidors sobre l'entitat o entitats de resolució alternativa que donin cobertura a dites comerciants"

Per aquest motiu es crea l'organisme ONLINE DISPUTIRESOLUTION que actuarà com a part neutral i interlocutor vàlid entre ambdues parts intentant evitar en gran manera recórrer a els tribunals de justícia.

En conseqüència es posa el servei del consumidor la plataforma online:

[resolució de litigis en línea](#)

Pot consultar més informació en l'article 14 apartat 1 del ODR-VO – descargable en format PDF al següent enllaç:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524>

## **COMENTARIS I SUGGERIMENTS**

Els seus comentaris i suggeriments seran ben rebuts . Li preguem ens envii tals comentaris i suggeriments a través del nostre formulari de contacte o bé remetent



correu electrònic a l'adreça [ceramica@monestirsantbenetmontserrat.com](mailto:ceramica@monestirsantbenetmontserrat.com) o trucant al nostre Servei d' Atenció al client al telèfon 659386762.

### **QUEIXES, RECLAMACIONS I DENÚNCIES**

L'article 211-14 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, que s'emmarca dins dels requisits aplicables a qualsevol tipus de relació de consum, a qualsevol relació establerta entre, d'una part, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'una altra part, les persones consumidores, estableix que tots els empresaris o empresàries han de disposar de fulles de reclamació o denúncia, de conformitat amb la regulació reglamentària corresponent.