

CONDICIONES GENERALES DE
www.tuquetraes.com

0. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la adquisición de los productos ofertados en el sitio web www.tuquetraes.com, del que es titular TUQUETRAES S.L. (en adelante, TUQUETRAES).

La adquisición de cualesquiera de los productos conlleva la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las Condiciones Generales que se indican, sin perjuicio de la aceptación de las Condiciones Particulares que pudieran ser de aplicación al adquirir determinados productos.

Estas Condiciones Generales podrán ser modificadas sin notificación previa, por tanto, es recomendable leer atentamente su contenido antes de proceder a la adquisición de cualquiera de los productos ofertados.

1. IDENTIFICACIÓN

TUQUETRAES, en cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, le informa de que:

- Su denominación social es: TUQUETRAES S.L.
- Su nombre comercial es: TUQUETRAES.
- Su CIF es: B24691156.
- Su domicilio social está en: CALLE JULIO CERVERA Nº14 7ºA - 24404 PONTERRADA - LEÓN (ESPAÑA).
- Está inscrita en el Registro Mercantil de LEÓN • TOMO 1305, FOLIO 109, INSCRIPCION 1 CON HOJA LE-24023.

2. COMUNICACIONES

Para comunicarse con nosotros, ponemos a su disposición diferentes medios de contacto que detallamos a continuación:

- Tfno: 696 04 04 63
- Email: info@tuquetraes.com.
- Dirección postal: Calle Julio Cervera Nº14 7ºA, 24404, Ponterrada (León).

Todas las notificaciones y comunicaciones entre los usuarios y TUQUETRAES se considerarán eficaces, a todos los efectos, cuando se realicen a través de cualquier medio de los detallados anteriormente.

3. PRODUCTOS

Los productos ofertados, junto con las características principales de los mismos y su precio aparecen en pantalla.

TUQUETRAES se reserva el derecho de decidir, en cada momento, los productos y/o servicios que se ofrecen a los Clientes. De este modo, TUQUETRAES podrá, en cualquier momento, añadir nuevos productos y/o servicios a los ofertados actualmente. Asimismo TUQUETRAES se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualesquiera de los productos ofrecidos.

Todo ello sin perjuicio de que la adquisición de alguno de los productos sólo podrá hacerse mediante la suscripción o registro del USUARIO, otorgando por parte de TUQUETRAES al interesado un nombre de Usuario y una contraseña, los cuales le identificarán y habilitarán personalmente para poder tener acceso a los productos.

Una vez dentro de www.tuquetraes.com, y para acceder a la contratación de los distintos productos, el Usuario deberá seguir todas las instrucciones indicadas en el proceso de compra, lo cual supondrá la lectura y aceptación de todas las condiciones generales y particulares fijadas en www.tuquetraes.com.

OBSERVACIONES

TUQUETRAES se reserva el derecho de admisión de cualquier persona física o jurídica como usuario registrado de la web, puesto que ello implica una serie de condiciones y ventajas reservadas para sus clientes. El proceso de registro en la web estará siempre mediado y controlado por TUQUETRAES, ejecutándose en dicho control el derecho de admisión como usuario.

4. DISPONIBILIDAD Y SUSTITUCIONES

PRODUCTOS

TUQUETRAES pretende garantizar la disponibilidad de todos los productos que están publicitados a través de www.tuquetraes.com. No obstante, en el caso de que cualquier producto solicitado no estuviera disponible o si el mismo se hubiera agotado, se le informará al cliente del procedimiento que se seguirá para proceder a la devolución del importe pagado por el producto no disponible lo antes posible.

De no hallarse disponible el producto, y habiendo sido informado de ello el consumidor, TUQUETRAES podrá suministrar un producto de similares características sin aumento de precio, en cuyo caso, el consumidor podrá aceptarlo o rechazarlo ejerciendo su derecho de desistimiento y resolución del contrato.

En caso de indisponibilidad de la totalidad o parte del pedido, y el rechazo de los productos de sustitución por el cliente, el reembolso previamente abonado, se efectuará en el número de cuenta indicado por el cliente

Si TUQUETRAES se retrasara injustificadamente en la devolución de las cantidades abonadas, el consumidor podrá reclamar el doble de la cantidad adeudada.

5. PROCESO DE COMPRA Y/O CONTRATACIÓN

Para realizar cualquier compra en www.tuquetraes.com, es necesario que el cliente sea mayor de edad.

Además será preciso que el cliente se registre en www.tuquetraes.com a través de un formulario de recogida de datos en el que se proporcione a TUQUETRAES la información necesaria para la contratación; datos que en cualquier caso serán veraces, exactos y completos sobre su identidad y que el cliente deberá consentir expresamente mediante la aceptación de la política de privacidad de TUQUETRAES.

Los pasos a seguir para realizar la compra son:

1. Registro del usuario en el portal web.
2. Identificación del usuario con usuario y contraseña.
3. Selección de los productos a incluir en el carrito.
4. Confirmación del pago.

Asimismo es recomendable que el cliente imprima y/o guarde una copia en soporte duradero de las condiciones de venta al realizar su pedido, así como también del comprobante de recepción enviado por TUQUETRAES por correo electrónico.

FACTURACIÓN

Junto con su pedido, recibirá la correspondiente factura.

A tal efecto, el cliente consiente que dicha factura se le remita en formato electrónico. El cliente LA TENDRA DISPONIBLE EN SU ÁREA DE CLIENTE EN EL PORTAL.

6. ENTREGA

ZONAS DE REPARTO HABILITADAS

Los pedidos de usuarios serán entregados en el domicilio designado por el cliente en el momento de la contratación, según las condiciones de reparto de su zona.

FORMAS Y PLAZOS DE ENTREGA

El reparto estará sujeto a la disponibilidad de horarios en cada momento. El usuario tendrá la opción de elegir uno de los horarios disponibles en el momento de realizar la contratación. Las condiciones de cada zona estarán disponibles en el perfil de cada cliente en la pestaña "**Condiciones de Compra**" así como en su "**Área de descargas**". Estas condiciones podrán variar según los festivos de cada zona.

7. PRECIOS, GASTOS E IMPUESTOS

Los precios de los productos que se recogen en www.tuquetraes.com vendrán expresados en Euros salvo que se exprese lo contrario y estarán garantizados durante el tiempo de validez de los mismos, salvo error de impresión y sea cual sea el destino del pedido.

PRODUCTOS

Los precios finales de todos los productos, (y en su caso, los precios finales por unidad de medida, cuando sea obligatorio) junto a sus características, las ofertas, descuentos, etc., se reflejan en cada uno de los artículos que aparecen en el catálogo de www.tuquetraes.com.

- Los productos no tienen el IVA incluido, excepto para los clientes **particulares** donde los precios sí que aparecen con el IVA incluido.
- El tipo de IVA es del 10% para bebidas sin alcohol y productos de nutrición humana o animal; 21% para bebidas con alcohol, productos de higiene personal y equipamientos industriales; 4% para productos lácteos y naturales.
- Los precios de los bienes de equipo **NO INCLUYEN MONTAJE**, éste deberá ser por cuenta del cliente.

Los precios de los productos pueden variar en cualquier momento. En este caso, el precio a aplicar será el vigente en la fecha de realización del pedido. De cualquier modo, el coste final será comunicado al cliente en el proceso de compra electrónica antes de que éste formalice su aceptación.

GASTOS DE REPARTO

Los gastos de reparto pueden variar en función de la zona y el importe del pedido. Dentro del perfil de usuario, en la pestaña de **CONDICIONES DE COMPRA**, el cliente podrá ver las condiciones concretas establecidas para su zona de reparto.

Los precios de los productos pueden variar en cualquier momento. En este caso, el precio a aplicar será el vigente en la fecha de realización del pedido. De cualquier modo, el coste final será comunicado al cliente en el proceso de compra electrónica antes de que éste formalice su aceptación.

8. FORMAS DE PAGO

Ponemos a su disposición estas formas de pago:

a. Por tarjeta de crédito o débito

Puede realizar el pago de manera inmediata a través de la pasarela de pago seguro SSL de nuestro Banco. Si fuera necesario realizar cualquier devolución o cancelación del pedido, el importe se reembolsará a través de la misma tarjeta de pago. Los datos tanto personales como bancarios serán protegidos con todas las medidas de seguridad establecidas por la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 y su Reglamento de Desarrollo con total confidencialidad.

b. Pay Pal

c. Bizum

El método de pago Pay Pal conlleva un recargo en la compra del 3% de la misma.

9. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

Según establece la normativa, el consumidor y usuario tendrá derecho a DESISTIR del contrato durante un período máximo de 14 días naturales sin necesidad de indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste, salvo los previstos en el art. 107.2 y 108 del RD1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto referido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Este derecho de desistimiento no es aplicable entre otros a:

- Los contratos de suministro de productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o, claramente personalizados, o que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

PRODUCTOS

El cliente dispondrá de un plazo máximo de 14 días naturales desde el día de la recepción del bien o producto solicitado para informar a TUQUETRAES sobre su deseo de desistir del contrato.

El desistimiento implica que, TUQUETRAES procederá a la devolución del importe ya abonado por el cliente en un plazo máximo de 14 días naturales, siguiendo el mismo procedimiento elegido por el cliente para su abono (siempre que el producto adquirido no esté dentro de las excepciones indicadas anteriormente).

Durante este período, el consumidor comunicará al empresario su decisión de desistir del contrato rellenando para ello el formulario que se encuentra al final de este documento y enviándolo a la dirección de correo electrónico de TUQUETRAES.

TUQUETRAES comunicará al consumidor en soporte duradero un acuse de recibo de dicho desistimiento.

Para proceder a la devolución de un producto es imprescindible que el mismo se encuentre en perfecto estado y con su correspondiente envoltorio original, con todos sus accesorios y sin haber sido utilizado.

Una vez recibamos su solicitud nos pondremos en contacto con el cliente para indicarle los detalles de la devolución.

El cliente soportará los costes de devolución de los bienes.

10. GARANTÍA

Los productos adquiridos a través de www.tuquetraes.com gozan de un período de garantía de: 6 meses para productos del proveedor EZPELETA, para productos del proveedor EXPOVINALIA, y para productos del proveedor ISI CONTRACT; 15 meses para productos del proveedor COMERSA; 24 meses para productos del proveedor VITEMPUS, para productos del proveedor ZUMEX, y para productos del proveedor CAVANOVA; desde el momento de su adquisición, que cubren los posibles defectos de fabricación del producto. En ningún caso se incluye en la garantía la mano de obra de las posibles averías, únicamente la reposición del material defectuoso.

LA GARANTIA DEBERÁ SER GESTIONADA DIRECTAMENTE ENTRE EL CLIENTE Y EL FABRICANTE.

Se excluyen de las garantías los productos consumibles, las deficiencias ocasionadas por uso o manipulaciones indebidas, conexión a la red eléctrica diferente a la indicada, instalación incorrecta o los defectos derivados de toda causa exterior.

En los productos de naturaleza duradera, el consumidor tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante un mínimo de 5 años desde la fecha en que el producto deje de fabricarse, sin que pueda incrementarse el precio de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones.

Para conocer las gestiones que deben seguirse ante los problemas o las averías en un producto pueden contactar:

- Con el servicio de Atención al cliente de TUQUETRAES en el número de teléfono 696 04 04 63.
- Con el fabricante o el SAT en las direcciones que aparecen en el siguiente listado:

Fabricante	Email de asistencia	Teléfono	Web del fabricante
COMERSA	grupo@comersa.es	902902395	www.comersa.es
EZPELETA	info@ezpeleta.com	986293922	www.ezpeleta.com
VITEMPUS	info@vitempus.com	933285627	www.vitempus.com
EXPOVINALIA	info@expovinalia.com	980652093	www.expovinalia.com
ISI-CONTRACT	info@isi-contract.com	948318465	www.isi-contract.com

CAVANOVA	ventas@cavanova.com	951062968	www.cavanova.com
ZUMEX	zumex@zumex.com	961301251	www.zumex.com

Para evitar problemas con la instalación o el manejo del producto comprado, asegúrese de haber seguido las instrucciones de instalación y funcionamiento contenidas en los manuales de usuario.

Si aun así, el producto adquirido no funciona correctamente deberá contactar de inmediato con los servicios de atención al cliente y asistencia técnica del fabricante, o en su caso del representante o distribuidor.

Habitualmente los servicios técnicos exigirán que les facilite los siguientes datos:

- Número de factura.
- Identificación del modelo concreto.
- Número de serie.

11. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, según lo establecido en el Capítulo II Tít. IV Libro II de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre la reparación o la sustitución del producto, siendo ambas gratuitas para el consumidor, las cuales se llevarán a cabo en un plazo de tiempo razonable en función de la naturaleza de los productos y la finalidad a la que estuvieran destinadas.

Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme al contrato, el consumidor podrá exigir su sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

12. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Para interponer cualquier queja o reclamación ante TUQUETRAES el cliente deberá dirigirse al departamento de atención al cliente bien en el número de teléfono 696 04 04 63, bien a través de la dirección de correo electrónico info@tuquetraes.com

Según la Resolución de litigios en línea en materia de consumo de la UE y conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, le informamos que la Comisión Europea facilita a todos

los consumidores una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

13. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las condiciones presentes se regirán por la legislación española vigente.

La lengua utilizada será el Castellano.

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

A la atención de:

TUQUETRAES S.L.

CALLE JULIO CERVERA Nº14 7ºA - 24404 PONFERRADA - LEÓN.

Teléfono: 696 04 04 63

Email: info@tuquetraes.com

Por la presente le comunico que desisto del contrato de venta celebrado con ustedes en relación a los siguientes productos y/o servicios:

PRODUCTO / SERVICIO	REFERENCIA
_____	_____
_____	_____
_____	_____

DATOS DEL CONSUMIDOR

Nombre y apellidos:

CIF/NIF/NIE:

Domicilio:

Teléfono:

Email:

En _____ a _____ de _____ de _____ .

Firma:

De acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el cliente/usuario queda informado y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a un fichero del que es responsable TUQUETRAES S.L. que ha sido debidamente inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos con la finalidad de realizar la gestión administrativa, contable y fiscal. Le informamos también sobre sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que podrá ejercer en el domicilio de TUQUETRAES S.L. sito en CALLE JULIO CERVERA Nº14 7ºA - 24404 PONFERRADA - LEÓN.

FORMULARIO DE RECLAMACIONES

A la atención de:

TUQUETRAES S.L.

CALLE JULIO CERVERA Nº14 7ºA - 24404 PONFERRADA - LEÓN.

Teléfono: 696 04 04 63

Email: info@tuquetraes.com

PRODUCTO / SERVICIO

REFERENCIA

_____	_____
_____	_____

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN:

Número de pedido:

Fecha de pedido:

Recepción del pedido:

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos:

CIF/NIF/NIE:

Domicilio:

Teléfono:

Email:

En _____ a _____ de _____ de _____ .

Firma:

De acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el cliente/usuario queda informado y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a un fichero del que es responsable TUQUETRAES S.L. que ha sido debidamente inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos con la finalidad de realizar la gestión administrativa, contable y fiscal. Le informamos también sobre sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que podrá ejercer en el domicilio de TUQUETRAES S.L. sito en CALLE JULIO CERVERA Nº14 7ºA - 24404 PONFERRADA - LEÓN.