

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

**GUANO DIFFUSION – <https://www.guano-diffusion.com/>**

La web <https://www.guano-diffusion.com/> y su tienda online (« **Tienda** ») están publicadas por la empresa « **Guano Diffusion** ».

Teléfono: [00 33 4 76 52 09 93](tel:0033476520993)

Para contactarnos por email: [contact@guano-diffusion.com](mailto:contact@guano-diffusion.com)

**GUANO DIFFUSION SARL**

**Sed social** : 16, rue du Grand Veymont - 38320 EYBENS

**Teléfono:** [04 76 52 09 93](tel:0476520993)

**Para contactarnos por email:** [contact@guano-diffusion.com](mailto:contact@guano-diffusion.com)

**Empresa matriculada en el Registro Mercantil de Grenoble, Francia:** 801 255 373

**Numero de IVA:** FR13801255373

**Capital Social:** 5000€

**Gerente de la empresa y director de publicación:** Yohan SOUFFLET

**Webmaster:** Webiaproduct – 5, rue Condorcet – 38000 GRENOBLE // <https://www.webiaproduct.fr/>

En conformidad con el artículo 14, al. 1 de la normativa europea nº 524/2013 del 21 de mayo 2013 al RELC, la Comisión Europea pone a disposición de sus consumidores una plataforma en línea para arreglar conflictos en la siguiente dirección: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Las siguientes condiciones generales de venta (“**Condiciones generales**”) están concluidas entre Guano Diffusion (“**GD**”) y cualquiera persona física o moral (“**cliente**”) que desee hacer una compra en la tienda online. Las siguientes condiciones generales regulan exclusivamente la relación entre el cliente y GD para sus compras en la tienda online.

La compra de un objeto o servicio a través de la tienda online implica por parte del cliente de aceptar sin compromiso las condiciones de venta. Estas condiciones de ventas prevalecen sobre cualquier otras condiciones generales o particulares que no estén aceptadas por parte de GD.

GD se reserva el derecho de modificar las condiciones generales en cualquier momento. En aquel caso, estarán validas desde el momento de su puesta online.

### 2- PRODUCTOS

Los productos regulados por las presentes condiciones generales son aquellos que figuran en la tienda online y están designados como vendidos y mandados por **GD** (“**Productos**”). Están propuestos en la limite de los stocks disponibles.

Las características esenciales de los productos están descritas y presentadas con lo más detalles posibles, y la más grande exactitud posible, incluyendo fotos. Aquellas fotos del catálogo son la más fieles posible pero no pueden asegurar una similitud perfecta con el producto, especialmente en

cuanto a los colores. El cliente no lo podrá reprochar a GD y eso no podrá constituir un motivo válido para devolver el producto más allá del periodo de retractación.

### **3- PRECIOS**

Los precios indicados en la tienda online están indicados en Euro, incluyendo todas las tasas. Entonces, incluyen la IVA y, si procede, promociones válidas el día del pedido. Están indicados para cada producto y se entienden excluyendo los gastos de transporte y los gastos administrativos de gestión de los pedidos.

Los precios indicados una vez el carrito completo y validado incluyen los gastos administrativos de gestión del pedido y los gastos de transporte y entrega con la condición que el cliente este ubicado según las condiciones notificadas en el parágrafo 4 “Zona geográfica de venta en la tienda online”.

GD se reserva el derecho de modificar los precios de la tienda online en cualquier momento, quedando entendido que el precio indicado en la tienda al momento del pedido será el único precio válido para el cliente. En caso de error de precio en la tienda online (precio obviamente irrisorio en comparación con el precio real del producto), el pedido validado podrá estar cancelado por GD. Este remedio quedara excepcional.

### **4- ZONAS GÉOGRÁFICAS DE VENTA EN LA TIENDA ONLINE**

La tienda online está destinada principalmente a los clientes viviendo en Francia, en los DOM-TOM y en Mónaco, para entregas en las mismas zonas. Los clientes basados fuera de estas zonas verán los precios de transporte y entrega aumentar significativamente.

### **5- PEDIDOS**

Los pedidos hechos en la tienda online están reservados a las personas mayores de edad. Para poder hacer una compra online en la tienda, el cliente tendrá que abrir una cuenta de utilizador.

#### **5.1 Cuenta utilizador**

El cliente deberá abrir una cuenta al momento de su primer pedido en la tienda online. Las siguientes informaciones le estarán pedidas para abrir aquella cuenta:

- Correo electrónico
- Contraseña de conexión a su cuenta GD

La primera vez que se conectará, también tendrá que dar las siguientes informaciones:

- Nombre
- Nombre visible
- Dirección de facturación
- Dirección de entrega
- Número de teléfono

Una vez la cuenta abierta, el cliente podrá utilizarla para hacer todos sus pedidos en la tienda online.

A la apertura de su cuenta en la web de GD, el cliente podrá también elegir recibir la newsletter de GD. Podrá darse de baja de aquella newsletter en cualquier momento y de dos maneras:

1. Dándole un click a “Darse de baja” en el footer de la newsletter
2. Pidiendo que se le otorgue su “Derecho al olvido” y pidiendo que todas las informaciones personales que le concernían estén borradas de la base de datos de GD, utilizando el siguiente link : <https://www.guano-diffusion.com/desinscription-site-guano-diffusion/>. En aquel caso, todas las informaciones que le concernían, además de su cuenta de cliente estarán suprimidas.

## **5.2 Registración y validación del pedido**

Una vez conectado a su cuenta, solo hará falta al cliente elegir los productos de la tienda online que desee pedir y añadirlos a su carrito.

Una vez el carrito validado, el cliente tendrá que elegir su dirección de entrega, el modo de entrega y elegir como quiere pagar. Esta última etapa y la validación del pago formalizan el contrato de venta entre el cliente y GD.

Todo pedido vale aceptación de los precios y de las descripciones de los productos disponibles a la venta.

**GD** acusará recibo de los pedidos hechos a través de la tienda online al momento que estén validados, mandando al cliente un email recapitulativo.

En ciertos casos, particularmente en caso de falta de pago, dirección errónea o cualquier otro problema vinculado a su cuenta, GD se reserva el derecho de bloquear el pedido de su cliente hasta resolución del problema.

En caso de error en cuanto al stock disponible y mostrado en la tienda online llevando a una indisponibilidad del producto pedido por el cliente, GD contactará al cliente para informarle de los plazos de reabastecimiento. Desde luego, el cliente podrá decidir cancelar el pedido del producto indisponible sin gastos. El resto del pedido quedará firme y definitivo.

Para cualquier pregunta en cuanto al pedido hecho en la tienda online, el cliente podrá contactar GD por email a la dirección [contact@guano-diffusion.com](mailto:contact@guano-diffusion.com), o por teléfono al 0033 4 76 52 09 33 de lunes a sábado, de 9h30 a 13h y de 14h a 18h30.

## **6 – MODALIDADES DE PAGO**

Los pedidos hechos en la tienda online se pueden pagar por Tarjeta de crédito: CB, Visa, Mastercard, y Paypal. La cuenta del cliente estará cargada cuando pague el carrito. Si la pide, recibirá una factura papel con la IVA.

Nota : la opción de pago en 3 o 4 veces con Oney via PayPlug es disponible exclusivamente para clientes con tarjeta de crédito francesa y con dirección de pago y entrega en Francia.

## **7 – TRANSPORTE Y ENTREGA DE LOS PEDIDOS**

Los pedidos hechos desde España (y para entregas en España) en la tienda online estarán entregados en 72h por UPS\* después de que estén puestos en expedición por parte de Guano Diffusion

\*El cliente puede calcular el precio de una entrega por UPS antes de elegir y validar el modo de entrega de su pedido.

Es la responsabilidad del cliente de verificar los productos entregados cuando recibe su pedido por parte del transportador, para poder estar indemnizado por Guano Diffusion en caso de deterioración por culpa del transportador. En caso de daño del pedido por culpa del transportador, el cliente debe renegar el paquete (o los paquetes) deteriorados y firmar el formulario de rechazo del paquete indicando el motivo del rechazo (paquete abierto, deteriorado, ...). Si el cliente no señala ni firma ninguna contestación al transportador, Guano Diffusion no podrá encargarse de los daños y declinará todas responsabilidades.

**Plazos de entrega para pedidos que deben ser entregados en España (para otros países detallados en el artículo 4, véase la Condiciones de Venta en Frances)**

Una vez los pedidos validados y pagados, GD los manda con UPS, y el cliente los recibirá 72 horas máximo después del día de su pedido (D+2)

**Guano Diffusion** subcontrata el transporte y la entrega de los pedidos en línea a la empresa UPS, que se compromete a respetar los plazos de entrega indicados. No obstante, si por culpa de razones independientes de Guano Diffusion los plazos de entrega garantizados por UPS se vuelven superior a 18 días a partir del pago y de la validación del pedido, el contrato de venta podrá ser resuelto por el cliente sin gastos adicionales. Se le devolverá al cliente el importe del pedido hecho en la tienda online, y los gastos de envío.

**8 – DERECHO DE RETRACTACIÓN**

En conformidad con las disposiciones del artículo L 121-21 del Código de Consumo en el caso de ventas a distancia, el cliente (o una tercera persona designada por el cliente) dispone de un plazo de 14 días después de que tome posesión del último bien del pedido.

**Cómo ejercer su derecho de retractación:**

Para ejercer su derecho de retractación, debe notificar su decisión de retractación del presente contrato a través de una declaración sin ambivalencia (por ejemplo, a través de una carta mandada por correo, fax o correo electrónico):

- Correo (postal) mandado a la siguiente dirección : Guano Diffusion – 16, rue du Grand Veymont – 38320 EYBENS - FRANCIA
- Correo electrónico: [contact@guano-diffusion.com](mailto:contact@guano-diffusion.com)

Puede utilizar el siguiente modelo de retractación, pero no es obligatorio.

- Para Guano Diffusion – 16, rue du Grand Veymont – 38320 EYBENS - FRANCE

[contact@guano-diffusion.com](mailto:contact@guano-diffusion.com) / [04 76 52 09 93](tel:0476520993)

A través de la siguiente carta, le aviso de mi retractación del contrato de venta del producto \_\_\_\_\_ pedido el \_\_\_\_\_ y recibido el \_\_\_\_\_, con el siguiente número de pedido : \_\_\_\_\_.

Nombre del cliente:

Dirección del cliente:

Fecha :

Firma del cliente (solamente si usted nos manda este formulario por correo postal):

Para que el plazo de retractación sea respetado, es suficiente transmitir vuestra carta de retractación antes de la expiración del plazo de retractación. Deberá encargarse de los gastos de transportes de devolución del producto.

### **Consecuencias del derecho de retractación**

Deberá devolver el pedido a **Guano Diffusion – 16, rue du Grand Veymont – 38320 EYBENS** sin retraso excesivo y a más tardar 14 días después que nos habrá comunicado su decisión de retractación del presente contrato. Este plazo esta respetado si nos manda el producto antes del plazo de expiración de 14 días. En caso de retractación del presente contrato por su parte, le devolveremos los pagos recibidos, gastos de envío incluidos (excepto los gastos adicionales si usted eligió otro modo de envío que el modo menos costoso de envío estándar que proponemos) sin retraso excesivo y a más tardar 14 días a partir del día que estemos informados de su decisión de retractación del presente contrato.

Procederemos al reembolso utilizando el mismo modo de pago que lo que habrá utilizado por la transacción original, excepto si pide expresamente un modo diferente; en cualquier caso, este reembolso no le ocasionará gastos. Podemos aplazar el reembolso hasta que hayamos recibido el producto.

Vuestra responsabilidad está comprometida solamente en cuanto a la depreciación del producto resultando de otras manipulaciones que las manipulaciones necesarias para establecer el tipo, las características y el buen funcionamiento del producto.

### **Excepción al derecho de retractación**

El ejercicio del derecho de retractación queda excluido de los siguientes contratos:

- los contratos de suministro de bienes producidos según especificaciones del consumidor o bienes claramente personalizados;
- los contratos de suministro de bienes susceptibles de deteriorarse o caducar rápidamente;
- los contratos de suministro de bienes que han sido arrancados por el consumidor después de la entrega y que no pueden estar devueltos por razones de higiene y protección de la salud;
- los contratos de suministro de bienes que, después de su entrega o por su propia naturaleza, son mezclados de manera indisoluble con otros artículos;

*En el caso de un pedido con varios bienes entregados separadamente, o en el caso de un pedido compuesto de lotes o de varias piezas, cuyos entrega se escalone sobre un periodo definido, el plazo empezará a correr a partir de la entrega del ultimo bien o lote, o de la última pieza.*

## **9 – GARANTÍA**

### **9.1 Garantía legal (incumplimiento o defecto oculto)**

Todos los productos vendidos por GD en su tienda en línea benefician de la garantía legal de conformidad y de la garantía contra defectos ocultos según los artículos 1641 y siguientes del Código Civil Francés.

El cliente está informado que la empresa GD es el garante de la conformidad de los Productos con el contrato y en cumplimiento de estas dos garantías legales.

Dispone de un plazo de dos años desde la entrega del producto para actuar en aplicación de la garantía legal de conformidad. En este caso, podrá elegir entre la reparación o el reemplazo del producto, bajo reserva de las condiciones de los gastos previstos por el artículo L217-9 del Código de Consumo.

Para los contratos concluidos a partir del 18 de marzo 2016, usted no tiene que aportar la prueba de existencia de un defecto de conformidad del Producto durante los 24 meses que siguen la entrega del Producto.

Recordamos que la garantía legal de conformidad se aplica independientemente de una posible garantía comercial que le podría ser otorgada por el fabricante o por Guano Diffusion.

Además, puede decidir hacer valer la garantía contra defectos ocultos del producto según el artículo 1641 del Código Civil. En aquel caso, podrá elegir entre la resolución de la venta o una rebaja del precio de venta, en conformidad con el artículo 1644 del Código Civil.

En caso de incumplimiento de un producto, podrá ser devuelto a GD que lo retomarará, lo cambiará o lo reembolsará. Todas las reclamaciones, los pedidos de cambio o reembolsos deben ser hechos necesariamente por correo postal a la siguiente dirección:

***GUANO DIFFUSION – 16, rue du Grand Veymont – 38320 EYBENS***

Al recibir la carta postal, si el producto por lo cual se ha hecho la reclamación está reconocido como defectuoso y/o no conforme, deberá ser devuelto a GD en su embalaje original acompañado de referencias que habrán sido comunicadas al cliente.

Todos los gastos del transporte de devolución estarán pagados por el cliente.

Las cláusulas de garantía excluyen cualquier utilización de los productos por parte del cliente que no respetarían las normas y condiciones de seguridad detalladas en el manual de instrucciones del fabricante de los productos. Excluyen también los defectos de funcionamiento debidos a una negligencia o un mal mantenimiento de los productos por parte del cliente.

En ningún caso **GD** podrá ser considerado responsable de una mala comprensión de las informaciones y recomendaciones técnicas disponibles sobre la fiche de cada producto vendido en la tienda en línea, ni tampoco de posibles errores en dichas fichas. Incumbe al cliente leer el manual de instrucciones de los productos que compra en la tienda en línea cuando los recibe, y asegurarse que los utiliza correctamente, respetando las recomendaciones de los fabricantes.

## **9.2 Garantía comercial**

Ciertos productos de la tienda en línea benefician de una “Garantía fabricante” de la cual GD no forma parte. GD no podrá ser considerado responsable en caso de rechazo por parte del fabricante de aplicar

la garantía. El rango y la duración de esta garantía depende de los fabricantes. Podrá consultar los términos exactos de aquellas garantías sobre las fichas de productos en nuestra tienda en línea.

## **10 – POLITICA DE PRIVACIDAD**

Recordamos al cliente que los datos personales pedidos para encargarnos de su pedido, en particular de la entrega de su pedido, de la realización de facturas y de contratos de garantías son necesarios. En conformidad con la ley 78-17 del 6 de enero 1978, el cliente puede pedir tener acceso a sus datos y modificarlos en cualquier momento.

**GD** NO revende ni comparte los datos recogidos para la buena tramitación de pedidos. **GD** también toma todas las precauciones necesarias para proteger su base de datos de clientes. No obstante, **GD** no podrá ser considerado responsable por el cliente en caso de piratería informática de la web de su tienda en línea, y de posible fuga de datos.

Si tiene dudas o preguntas sobre nuestra política de privacidad, véase nuestra página “Política de Privacidad”.

## **11 – LITIGIOS**

En caso de litigio entre el cliente y **GD**, ambas partes se esforzarán encontrar un acuerdo amistoso, posiblemente recurriendo a un mediador.

En caso de fracaso de las tentativas de acuerdo amistoso, véase el artículo 12 de las Condiciones Generales de Venta.

## **12 – LEY APLICABLE Y COMPETENCIA JURISDICCIONAL**

Las condiciones generales de venta son sometidas a la ley francesa. El tribunal competente en caso de litigio será el tribunal de comercio de Grenoble, Francia.

La web de Guano Diffusion es en conformidad con la legislación francesa u en ningún caso **GD** da garantía de conformidad con la legislación local y aplicable al cliente si accede a la tienda en línea desde otro país.