

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Las Condiciones generales de venta que se recogen en este documento regulan el conjunto de las relaciones entre la empresa "Hotels At Home", con registro en la Oficina comercial de Pontoise, 477 579 874 y sede en la dirección 163, rue de la Belle Etoile - Business Park Paris Nord 2 - Bât 6B - 95700 Roissy En France (Francia), cuyo código de registro único, inscrito por la Agencia Francesa para la Transición Ecológica (ADEME), es FR025830_10ACTI, en lo sucesivo denominada "Hotels At Home" y los clientes o personas que deseen realizar una compra directamente en nuestra página de internet o a través de nuestro catálogo, en lo sucesivo denominados "el Cliente". Estas condiciones se aplican de forma exclusiva a personas físicas (no a organizaciones ni a empresas). Todas las relaciones se regirán de manera exclusiva por este contrato, salvo en caso de alguna condición previa. "Hotels At Home" se reserva el derecho de modificar estas condiciones en cualquier momento. La realización de un pedido implica la aceptación por parte del Cliente de estas Condiciones Generales de Venta.

1 - OBJETO

El objetivo de estas condiciones es definir las obligaciones mutuas de ambas partes en el marco de la venta de productos por parte de Hotels at Home a su Cliente.

2 - PEDIDO

El Cliente puede hacer un pedido directamente a través de la página web, o por teléfono a un representante de nuestro servicio de atención al cliente utilizando las referencias que aparecen en nuestro catálogo. Todo pedido implica la aceptación total de los precios, condiciones y especificaciones de los productos. El Cliente acepta expresamente las presentes Condiciones Generales antes de la confirmación de su pedido. Los datos registrados por Hotels at Home en el momento del pedido constituyen una evidencia de todos los procesos existentes entre Hotels at Home y el Cliente. El Cliente reconoce también que acepta expresamente las Condiciones Generales de Envío de UPS, DHL y Colissimo antes de la confirmación de su pedido. Las Condiciones Generales de Envío de UPS están disponibles bajo petición o en www.ups.com. Las Condiciones Generales de Colissimo están disponibles en www.colissimo.fr. Las condiciones generales de envío de Chronopost están a su disposición en www.chronopost.com.

3 - PRECIOS Y PAGO

Los productos se suministran al precio que esté en vigor en el momento de la realización del pedido. Cualquier cambio de tarifa puede ser ajustado y añadido al precio de los productos en el momento de la realización del pedido. Para todos los productos enviados fuera de la Unión Europea el precio se calculará sin impuestos. Es probable que se apliquen derechos de aduana, impuestos locales, licencias de importación o impuestos del gobierno. Estos derechos e impuestos son a cargo total del Cliente en relación a las declaraciones para pagos a las autoridades y/o organismos competentes del país. Los pedidos se pagarán con tarjeta de crédito: VISA, MASTERCARD o AMERICAN EXPRESS. Al Cliente se le cargará el importe en su cuenta bancaria el día en el que se tramite el pedido o, como tarde, el día en que se envíen los productos. Los productos seguirán siendo propiedad de Hotels at Home hasta el pago total de la mercancía por parte del Cliente.

4 - DISPONIBILIDAD

Nuestra oferta de productos y precios es válida dentro de la disponibilidad de stock. Ante la falta de disponibilidad de producto Hotels at Home tiene el deber de informar al Cliente inmediatamente después de comprobar la no disponibilidad del mismo. Hotels at Home se reserva sin embargo la posibilidad de dividir la entrega de un pedido en caso de la no disponibilidad temporal de alguno de los productos solicitados. En el caso de que un producto deje de estar disponible una vez realizado un pedido Hotels at Home realizará un abono en la tarjeta de crédito del Cliente una vez que haya sido informado de la situación, en caso de débito en su tarjeta de crédito, en un máximo de 15 días laborables.

5 - ENTREGA

Los productos se envían a la dirección de entrega facilitada por el Cliente en el pedido. La entrega se realizará en un plazo máximo de diez (10) días laborables (excluyendo colchones, bases y artículos hechos por encargo). Estos son los plazos de entrega aproximados y se corresponden al plazo de entrega del proceso de un pedido y también al envío de productos a los países de la Unión Europea. Los gastos de envío no están incluidos y se especificarán al Cliente en el momento de la realización del pedido. Para cualquier envío fuera de la Unión Europea el plazo de entrega y consiguientes gastos podrían variar en función del destino. Pueden aplicarse gastos adicionales para los envíos a islas (por ejemplo la Isla de Ré, Islas Canarias, Islas Baleares, etc...). En el caso de entregar artículos en fechas diferentes debido a su disponibilidad tan sólo se cargarán los gastos de envío una vez. Los envíos son realizados por una empresa de transportes. Hotels at Home no se hace responsable de las consecuencias debidas a un retraso en el envío. El Cliente debe notificar al transportista y a Hotels at Home todas las cuestiones relativas a la entrega (por ejemplo paquete dañado, ya abierto...) en el plazo de tres (3) días siguientes a la recepción del producto. Es responsabilidad del Cliente comprobar que las dimensiones de la cama elegida permiten su entrada en el lugar de entrega y que éste es accesible: calle, edificio, piso, casa, escalera, ascensor, pasillos, puertas, escaleras. No está incluido en la entrega el servicio de montacargas. Si el Cliente vive por encima del 2º piso y la cama no pudiera entregarse haciendo uso de un ascensor del edificio pueden aplicarse cargos adicionales. El Cliente deberá abonar cargos adicionales por la eliminación de obstáculos encontrados durante la entrega de la cama. Si piensa que no pueden asegurarse las condiciones de entrega estándar debido a cualquier problema de salud y seguridad como, por ejemplo, una escalera demasiado estrecha, o existe un peligro de daños a la propiedad del Cliente por favor contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente. Al adquirir un colchón o somier nuevo con entrega en Francia o Mónaco, puede solicitar que el servicio de entrega retire además de forma gratuita su colchón o somier antiguo. Toda solicitud de retirada de un producto usado debe efectuarse en el momento de la compra del producto nuevo. Todas las solicitudes de retirada de producto usado efectuadas con posterioridad serán denegadas. El producto usado que se va a retirar debe ser equivalente al producto nuevo, tanto en función como en volumen. En otras palabras, la compra de un colchón doble equivale a la retirada de un colchón doble, etc. El colchón y/o somier antiguos deberán ser previamente embalados para que puedan ser recuperados por el transportista.

6 - DERECHO DE RETRACTACIÓN Y REEMBOLSO

De conformidad con el Artículo L 221-18 de la ley del consumidor francesa, con las modificaciones que establece la ordenanza n.º 2016-301 de 14 de marzo 2016, el período de desistimiento será de catorce días a partir del día siguiente al recibo del artículo. Ninguna reclamación formulada fuera de este plazo podrá ser aceptada. Los clientes deberán ejercer su derecho de renuncia por escrito, remitiendo una copia de su factura o confirmación de pedido correspondiente a la compra así como cualquier documento que certifique fecha de recepción de los productos (Ej.: Albarán de entrega) a la dirección siguiente: eCommerce Logistique - ZAE du Bac des Aubins - Rue de la Tourniole - Bâtiment 2, cellule H - 95820 Bruyères-sur-Oise - FRANCIA, Correo electrónico: contact@hahintl.com El Servicio de Atención al Cliente se compromete a contactar con el Cliente en el plazo de 72 horas laborables al objeto de detallarle el procedimiento de devolución de los productos y el número de devolución a mencionar en el paquete. El Cliente deberá colocar la totalidad de los productos en el o los paquetes y preparar con cuidado el o los paquetes devueltos. El Cliente deberá devolver los productos en su embalaje de origen y en perfecto estado. Los artículos dañados, sucios, devueltos incompletos no podrán ser cambiados ni devueltos. El Cliente no podrá ejercitar su derecho de retractación cuando los productos devueltos no sean aptos para una nueva venta por motivo, por ejemplo, de degradación manifiesta. Invitamos al Cliente a conservar los embalajes de origen durante el período que cubre el período de retractación. Las devoluciones sólo serán aceptadas cuando el procedimiento de devolución de los productos sea respetado por el Cliente. Los gastos de devolución irán a cargo del Cliente y por sus propios medios. Para estimar los costos aproximados de devolución, el cliente puede consultar la lista de precios de transporte. El Cliente asume los riesgos de transporte. La devolución deberá realizarse a: eCommerce Logistique - ZAE du Bac des Aubins - Rue de la Tourniole - Bâtiment 2, cellule H - 95820 Bruyères-sur-Oise - FRANCIA. A la recepción del producto y tras verificación cualitativa y cuantitativa, Hotels at Home procederá, a elección del Cliente, al cambio o reembolso del producto. En el caso de productos defectuosos, el Cliente deberá hacer un informe detallado por escrito devolviendo el producto a la dirección indicada más arriba. A la recepción del producto y tras verificación cualitativa y cuantitativa, Hotels at Home procederá, a elección del Cliente, al cambio o al reembolso del producto. En este caso, los gastos de devolución serán reembolsados al Cliente en base al coste de expedición inicialmente facturado. El reembolso será efectuado directamente mediante un abono en la tarjeta de crédito del Cliente en un plazo inferior o igual a 15 días laborables tras la recepción del producto por parte de Hotels at Home. Se aceptan artículos para reembolso o cambio si se devuelven dentro de los treinta (30) días a partir del día siguiente a la recepción del artículo. Por lo que respecta a la cama (conjunto de somier y colchón), antes de firmar el Albarán de Entrega, el Cliente queda informado de que deberá inspeccionar cuidadosamente el estado del somier y del colchón. Cuando se hubiese constatado la existencia de cualquier daño causado durante el transporte, el Cliente deberá rechazar la totalidad de la entrega (Conjunto Somier y Colchón), en caso contrario no podrá plantearse ni la devolución ni el cambio.

7 - GARANTÍA

Hotels at Home está sometida a la declaración UE de conformidad, cuyas condiciones y aplicaciones aparecen detalladas en el artículo L. 217-3 de la ley francesa para la protección del consumidor, así como a las directivas de la UE 1999/44/EU del Parlamento y el Consejo Europeo con fecha de 25 de mayo de 1999. En caso de incumplimiento de contrato, Hotels at Home hará todo lo posible por sustituir los artículos al cliente sin ningún coste. Cuando no sea posible, el cliente podrá bien devolver los artículos y recibir un reembolso o quedarse los artículos y obtener un reembolso parcial de su coste. Hotels at Home se compromete a ofrecer una garantía por los artículos con defectos no apreciables, tal y como se estipula en los artículos 1641ff del Código Civil. Se informa expresamente a los clientes que Hotels at Home no es el fabricante de los artículos presentes en su tienda online, de acuerdo con el artículo 1245-1 del Código Civil.

8 - RESPONSABILIDADES

Los productos ofrecidos son conformes a la legislación europea. La responsabilidad de Hotels at Home no quedará comprometida en caso de no adecuarse a la legislación de un país fuera de la Unión Europea en el que se entregaron los productos. Es responsabilidad del Cliente verificar con las autoridades locales las posibilidades de importación o uso de los productos pedidos. Las fotografías de los productos que aparecen en nuestra página web y en nuestro catálogo no tienen carácter contractual. Hotels at Home no podrá ser considerada responsable por la no ejecución del contrato en casos de inundación, incendio, disturbios, huelga general o parcial, en particular de los servicios de transporte o comunicación.

9 - PROTECCIÓN DE DATOS

La información comunicada por el Cliente permite a Hotels at Home procesar y llevar a cabo el pedido. Hotels at Home trata todos estos datos con la máxima confidencialidad. De conformidad con la Ley francesa de protección de datos de 6 de enero de 1978, el usuario podrá, en cualquier momento, ejercer su derecho de acceso, modificación u objeción a cualquiera de los datos personales relativos a su persona. Para ello, deberán remitir un escrito a tal efecto con un documento de identidad acreditativo a Hotels at Home 163, rue de la Belle Etoile - Business Park Paris Nord 2 - Bât 6B - 95700 Roissy En France - Francia.

Hotels at Home SAS podrá compartir con Accor SA datos personales relativos a sus pedidos, los productos que le interesan, su satisfacción y, si procede, su pertenencia al programa de fidelidad ALL - Accor Live Limitless. Estos datos podrán ser procesados por Accor SA con el fin (en virtud de su interés legítimo) de comprender mejor las expectativas de los clientes que compran productos de sus marcas de hoteles, para mejorar los servicios prestados y la experiencia del cliente y (en virtud de su consentimiento previo) para enviarle correos electrónicos promocionales. Para más información sobre el tratamiento de sus datos personales por Accor SA, consulte nuestra [carta de protección de datos personales](#).

10 - DERECHO APLICABLE – LITIGIOS

En caso de litigio, si no se alcanza un acuerdo amistoso entre las partes, las presentes condiciones estarán sujetas a la legislación francesa. En caso de litigio, el juzgado o tribunal competente será el que corresponda al lugar de residencia del demandado o, a petición del demandante, el que corresponda al lugar efectivo de

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

entrega del producto, siempre que se encuentre en el territorio continental de Francia.

Todos los consumidores tienen la posibilidad de usar la plataforma de resolución de litigios en línea disponible en la siguiente dirección:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

11 - OBTENCIÓN DE PUNTOS REWARD

1. Los puntos Reward se añadirán a la cuenta del socio 3-4 semanas después de la entrega del pedido.

2. Las tasas y los gastos de envío se pueden canjear por puntos Reward.

3. Si el socio ALL comprueba que sus puntos Reward no se han añadido a su cuenta ALL en un plazo de 4 semanas a partir de la fecha de entrega del pedido, puede presentar una reclamación a través de la sección Contáctenos de la tienda. La reclamación debe realizarse en un plazo de 6 meses a partir de la fecha inicial del pedido.

4. Para añadir los puntos Reward a la cuenta de un socio, el nombre del titular de la tarjeta ALL debe coincidir con el nombre que figura en el pedido de la tienda.

12 - CANJEAR PUNTOS REWARD

1 - Para que un pedido pueda ser pagado con puntos Reward, el saldo disponible en puntos Reward en su cuenta de miembro ALL debe ser suficiente para cubrir el importe total, incluidos impuestos, tasas aduaneras y gastos de envío. El pedido se abonará entonces íntegramente con puntos. Si su saldo de puntos no es suficiente, no podrá utilizar sus puntos Reward, ni siquiera para pagar parcialmente el pedido.

2 - Los pedidos pagados con puntos Reward tienen un plazo de entrega adicional de una semana. Las camas se entregan en un plazo de 5 a 7 semanas. Los demás artículos se entregan en un plazo de 7 a 9 días en Francia y de 12 a 15 días fuera de Francia.

3 - El importe correspondiente en puntos Reward por los artículos pagados con puntos y posteriormente devueltos (cuando sean elegibles para reembolso) será reembolsado en su cuenta de miembro ALL en un plazo de 4 a 8 semanas tras la recepción del producto devuelto.

13 - MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Hotels at Home se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las Condiciones Generales de Venta.