

Condiciones generales de contratación

Información previa al proceso contractual

La presente página web <http://citrix.dontexist.net:8081/Login.aspx> es propiedad de **BALKANICA DISTRAL SL** con CIF B97847495 y dirección fiscal en C/ HORT DEL PORTUGUÉS, 1 CP 46800, XÀTIVA (VALENCIA), actuando comercialmente bajo la marca **BALKANICA DISTRAL SL**.

Las condiciones Generales de Contratación regulan la relación de venta a distancia entre **BALKANICA DISTRAL SL** y el usuario o cliente, de acuerdo con las estipulaciones legales, en especial, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación, la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, la normativa vigente y aplicable en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, y a la Ley 34/2002 de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

BALKANICA DISTRAL SL se reserva el derecho a realizar las modificaciones que considere oportunas, sin aviso previo, en las Condiciones Generales. Dichas modificaciones podrán realizarse, a través de sus websites, por cualquier forma admisible en derecho y serán de obligado cumplimiento durante el tiempo en que se encuentren publicadas en la web y hasta que no sean modificadas válidamente por otras posteriores. No obstante, **BALKANICA DISTRAL SL** se reserva el derecho de aplicar, en determinados casos, unas Condiciones Particulares de Contratación con preferencia a las presentes Condiciones Generales cuando lo considere oportuno, anunciándolas en tiempo y forma oportunos.

El objeto de la página web es venta de productos alimenticios de alta calidad para tiendas de alimentación.

La duración del contrato quedará vinculada a la entrega del producto sin perjuicio del derecho de desistimiento.

Asimismo, usted puede suscribirse al boletín informativo para recibir ofertas de los referidos productos o información general que pueda ser de su interés.

Como usuario o cliente declara expresamente conocer, entender y aceptar las condiciones de uso y estas condiciones generales de contratación. Del mismo modo, declara ser mayor de edad y tener la capacidad jurídica y de obrar necesarias para el acceso a los sitios web de **BALKANICA DISTRAL SL** y la contratación por medio de los mismos.

Para adquirir nuestros productos, usted puede dirigirse al apartado correspondiente de nuestra tienda online.

Es requisito imprescindible que se registre como usuario de la web para realizar la compra online. Puede acceder al apartado correspondiente para el registro en la propia web. De conformidad con lo que establece la normativa vigente y aplicable en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, **BALKANICA DISTRAL SL** informa a los usuarios que los datos personales recabados durante el proceso de registro y posterior compra, serán introducidos en un fichero bajo su responsabilidad, con la finalidad de tramitar dichas acciones por parte del usuario y gestionar actuaciones posteriores derivadas de las mismas. Asimismo, **BALKANICA DISTRAL SL** informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal mediante un escrito a la dirección C/ HORT DEL PORTUGUÉS, 1 CP 46800, XÀTIVA (VALENCIA) o a través del correo electrónico lopd@balkanica.es.

Durante el proceso de compra deberá identificarse con el nombre de usuario y la contraseña proporcionados. Estos datos no serán públicos. Usted se hace responsable de tratar confidencial y responsablemente la identidad y contraseña obtenidas en el registro como cliente, no pudiendo cederlas a otro. Puede modificar la información registrada en cualquier momento, en su área de cliente. En este mismo apartado usted tendrá acceso a un histórico de sus pedidos, este sólo es un apartado de consulta, pero se permite su gestión, pudiendo el usuario eliminar aquellos registros que considere no es necesario visualizar.

Todos los contenidos de la web están en español.

El cliente, al recibir el producto en la dirección de entrega facilitada, recibirá una factura o copia del pedido.

Oferta y vigencia

En caso de un producto en oferta, siempre se indicará junto a sus características esenciales, el precio de oferta y la validez de la misma.

En cumplimiento de la normativa vigente **BALKANICA DISTRAL SL** ofrece información sobre todos los artículos en venta, sus características y precios. No obstante, **BALKANICA DISTRAL SL** se reserva el derecho a retirar, reponer o cambiar los productos que se ofrecen a través de su página web, mediante el simple cambio en el contenido de la misma. De esta forma, los productos ofrecidos en cada momento por la web se regirán por las Condiciones Generales de Contratación vigentes en cada caso. Asimismo, la empresa tendrá la facultad de dejar de ofrecer, sin previo aviso y en cualquier momento, el acceso a los productos mencionados.

Características esenciales de los productos

Los productos ofertados en nuestra tienda online, incorporan una fotografía y las características esenciales del mismo, esta es la información obtenida del propio fabricante. El color del producto, observable en la fotografía no es vinculante. En las características se identifica el mismo.

Garantías

Todos los productos ofrecidos en la página web gozan de la garantía comercial del proveedor del mismo. **BALKANICA DISTRAL SL** dispone de un servicio de posventa, mientras esté vigente la garantía, el cliente podrá ejecutarla dirigiéndose al establecimiento de **BALKANICA DISTRAL SL**, al servicio de posventa, por correo electrónico a lopd@balkanica.es o a los puntos establecidos por el propio proveedor. En caso de duda podrá dirigirse al teléfono de atención al cliente o mediante el correo electrónico lopd@balkanica.es.

Precios

Todos los productos indican el precio de venta en Euros e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Si fuera aplicable cualquier otro impuesto, así se indicaría (IGIC o IPSI).

Gastos de entrega y transporte

BALKANICA DISTRAL SL solo realiza envíos en Península, Baleares, Canarias, Portugal y Francia. Los gastos de envío se aplicarán en función de la zona de envío, tamaño, peso, y medidas del producto. El cliente podrá visualizar estos costes antes de finalizar la compra.

El plazo de entrega estimado de los productos es de entre 24/48 horas para los envíos de la Península, Francia y Baleares. Para las Islas Canarias el plazo será de un máximo de 7 días.

Método de transporte

BALKANICA DISTRAL SL realiza los envíos de los productos a través de las siguientes empresas de Mensajería.

Acciona

Integra2

Transporte propio

Formas de pago y ejecución del pedido

El cliente podrá abonar el importe de su pedido optando por cualquiera de las siguientes formas. Durante el proceso de compra deberá indicar su elección:

- Tarjeta de crédito VISA o MASTERCARD

Todas las operaciones que implican la transmisión de datos personales o bancarios se realizan utilizando un entorno seguro, un servidor basado en la tecnología de seguridad estándar SSL (Secure Sockets Layer). Toda la información que nos transmita viaja cifrada a través de la red.

Asimismo los datos sobre su tarjeta de crédito son introducidos directamente en la página del banco, en el TPV (Terminal Punto de venta del Banco) y no son introducidos ni registrados en ningún servidor de **BALKANICA DISTRAL SL**.

Al pagar con tarjeta VISA o MASTERCARD se le solicitarán siempre los siguientes datos: el número de tarjeta, la fecha de caducidad, y un Código de Validación que coincide con las tres últimas cifras del número impreso en cursiva en el reverso de su tarjeta VISA o MASTERCARD, ofreciendo, de esta forma, más garantías acerca de la seguridad de la transacción.

Esta forma de pago es válida únicamente en la web.

Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulentamente o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad.

Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución y, por tanto, hubiese exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquel quedará obligado frente a **BALKANICA DISTRAL SL** al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

- Transferencia Bancaria

Al seleccionar la transferencia bancaria recibirá, junto con la confirmación de su pedido, un e-mail con los datos bancarios de **BALKANICA DISTRAL SL**.

Es muy importante que al realizar la transferencia indique en el asunto el número de pedido, así como su nombre y apellidos, y realice la transferencia dentro de los 3 días posteriores a la fecha de confirmación del pedido para poder validarlo.

Si lo desea, puede enviarnos el justificante de la transferencia por fax, o por e-mail control@balkanica.es. Pero en cualquier caso, no se considerará efectivo el pedido hasta que nuestro departamento de administración no tenga confirmación bancaria de la transferencia.

Recordarle que el pago se tiene que realizar en EUROS y que todas las eventuales comisiones de cambio y bancarias corren por su cuenta.

En el caso de transferencias bancarias realizadas desde fuera de España, es muy importante que al ordenar la transferencia comunique siempre a su banco hacerse cargo de las comisiones en origen, aquellas comisiones bancarias y gastos correspondientes a su entidad. De no ser así, **BALKANICA DISTRAL SL** podría paralizar el envío de su pedido al no recibir la cantidad íntegra del mismo.

Las posibles comisiones de cambio y bancarias corren a cargo del cliente.

La disponibilidad de los productos ofrecidos por **BALKANICA DISTRAL SL** puede variar en función de la demanda de los clientes. Pese a que **BALKANICA DISTRAL SL** actualiza el stock periódicamente, el producto solicitado por el cliente podría estar agotado en ese momento. En caso de no ejecución por indisponibilidad, **BALKANICA DISTRAL SL** en el momento que tenga conocimiento de esta situación lo notificará al cliente, por medio de un correo electrónico. El periodo de esta comunicación no superará en ningún caso el plazo máximo de 30 días. **BALKANICA DISTRAL SL** podrá dar la doble opción de: suministrar al cliente sin aumento de precio, un producto de características similares o de superior calidad, o salvo razones justificadas y demostrables por **BALKANICA DISTRAL SL** dentro de este mismo periodo abonar las sumas pagadas por el pedido anulado. En el supuesto de que **BALKANICA DISTRAL SL** no realice este abono en el plazo señalado, el comprador podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado.

Derecho de desistimiento, devoluciones y reclamaciones

El comprador dispondrá de un plazo de catorce días naturales para desistir, a partir del día que el cliente reciba el producto, sin penalización alguna y sin indicación de los motivos.

El ejercicio del derecho de desistimiento deberá realizarse mediante notificación a través comunicación telefónica o, dirigiéndose al correo electrónico lopd@balkanica.es, remitiendo su escrito a nuestra dirección postal C/ HORT DEL PORTUGUÉS, 1 CP 46800, XÀTIVA (VALENCIA), o bien a través del formulario de desistimiento.

Según lo establecido el artículo 103 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, los suministros de servicios o bienes confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, están exentos de desistimiento.

La devolución

BALKANICA DISTRAL SL se encargará de recoger el producto.

El cliente deberá devolver o entregar directamente el producto a **BALKANICA DISTRAL SL**, a la dirección C/ HORT DEL PORTUGUÉS, 1 CP 46800, XÀTIVA (VALENCIA), sin ninguna demora indebida, y en todo caso en un plazo máximo de catorce días naturales a partir de la fecha en que se formalice el derecho de desistimiento del contrato. Se entenderá cumplido el plazo si el cliente efectúa la devolución del producto antes de la finalización del plazo.

BALKANICA DISTRAL SL se hará cargo de los costes de la devolución.

En todo caso, los productos a devolver deberán estar en perfectas condiciones, sin usar y en su embalaje original. Se ruega, por tanto, que para evitar problemas en el transporte, se asegure de que el paquete va debidamente protegido y precintado. Una vez recibido/s, chequearemos su estado. En el momento en que comprobemos que tanto el/los artículo/s, como los posibles componentes, accesorios, obsequios promocionales y documentación, estén completos y en perfectas condiciones, procederemos a devolver el dinero abonado.

Reembolso del pago

El reembolso de las cantidades recibidas por el cliente se realizará utilizando los mismos medios de pago empleados por el cliente, siempre y cuando no se haya dispuesto lo contrario.

BALKANICA DISTRAL SL podrá retener el reembolso hasta haber recibido el producto, motivo de desistimiento, o hasta que el cliente entregue justificante de devolución del mismo, según que condición se cumpla primero.

En caso de retraso injustificado por parte de **BALKANICA DISTRAL SL**, respecto a la devolución de las sumas abonadas, el cliente podrá reclamar el doble de las sumas pagadas, sin perjuicio del derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que exceda de dicha cantidad.

Devolución del producto defectuoso

En el caso de que el producto no se encuentre en buen estado y las causas imputables a este, no sean consecuencia del cliente, este tendrá derecho a la devolución del producto, informando a **BALKANICA DISTRAL SL** del motivo de devolución a través de cualquiera de los medios facilitados en las presentes condiciones de contratación, y sin coste alguno para el cliente. Esta devolución por motivo de defecto o mal estado del producto no será considerada un derecho de desistimiento.

BALKANICA DISTRAL SL se compromete a asumir el coste de la devolución y a restituir el producto por uno nuevo de acuerdo con condiciones aceptadas en el momento de la venta.

Si el cliente desea presentar una reclamación, el establecimiento de **BALKANICA DISTRAL SL** está situado en C/ HORT DEL PORTUGUÉS, 1 CP 46800, XÀTIVA (VALENCIA) o a través del correo electrónico lopd@balkanica.es.

Jurisdicción

Asimismo, **BALKANICA DISTRAL SL** se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere oportunas por la utilización indebida de su sitio web y contenidos o por el incumplimiento de las presentes condiciones.

La relación entre el usuario y el prestador se regirá por la normativa vigente y de aplicación en el territorio español. De surgir cualquier controversia las partes podrán someter sus conflictos a arbitraje o acudir a la jurisdicción ordinaria cumpliendo con las normas sobre jurisdicción y competencia al respecto. **BALKANICA DISTRAL SL** tiene su domicilio en VALENCIA, España.