CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales de Compra regulan el uso del sitio web PaiJoao.com y la app de la marca PaiJoao® del que Inversiones Salas García, S.L. es titular.

Inversiones Salas García, S.L. es una sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo: 29,428, Libro: 0, folio: 7, sección: 8, Hoja: M-529680, Inscripción: 1, y con número de Identificación Fiscal (NIF) B86347168, siendo una de sus marcas comerciales PaiJoao®. La utilización por parte del cliente de los servicios del sitio web presupone, en todo caso, la adhesión a las *Condiciones Generales de Compra* en la versión publicada por Inversiones Salas García, S.L. en el momento mismo de la orden de compra. Por ello, es conveniente que lea estas *Condiciones Generales de Compra* antes de proceder a realizar una compra.

Las presentes *Condiciones Generales de Compra* siempre estarán sujetas a la normativa vigente en cada momento de tal forma que si algún plazo o condición fuera modificado por la normativa aplicable (tanto si esa modificación es de índole temporal como permanente), tendrá los derechos que la normativa aplicable le reconozca y Inversiones Salas García, S.L. le informará de cualquier otra medida adicional que pudiera adoptar a su favor. En caso de contradicción entre lo dispuesto en la normativa aplicable y lo previsto en las presentes Condiciones Generales de Compra, será de aplicación lo dispuesto en la normativa aplicable.

1. ÁMBITO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales de Compra se aplican a la venta de todos los productos de Pai Joao® a través de su página web o de su app, a consumidores a quienes se les pueda entregar pedidos en Europa (sólo zona euro). Inversiones Salas García, S.L. informa de que su sitio web o su app se dirige exclusivamente a un público mayor de 18 años. Inversiones Salas García, S.L. se reserva el derecho a cancelar la cuenta de acceso de un cliente si se detectan actos fraudulentos, especulativos o de mala fe en la utilización de este servicio.

Inversiones Salas García, S.L. guardará la fecha y la hora en las que las *Condiciones Generales de Compra* sean aceptadas, en su caso, durante el proceso de compra. Inversiones Salas García, S.L. enviará un correo electrónico indicando el acuse de recibo del pedido. Sin embargo, la formalización del contrato de compra no se realizará hasta que Inversiones Salas García, S.L. envíe otro correo electrónico posterior, confirmando que los productos del pedido han sido enviados. Debido a la naturaleza abierta del sitio web, y a la posibilidad de que se produzcan errores en el almacenaje y transmisión de información digital, no garantizamos la precisión y seguridad de la información transmitida u obtenida por medio del sitio web, salvo que se establezca expresamente lo contrario en la misma. No obstante, Inversiones Salas García, S.L. hace todos los esfuerzos necesarios para que la información contenida en el sitio web sea completa, veraz y correcta. De existir algún error en cualquier dato, Inversiones Salas García, S.L. procederá a su rectificación. Sólo le está permitido utilizar el sitio web de forma lícita. Queda expresamente prohibida la utilización, por cualquier medio directo o indirecto de cualquiera de los contenidos del sitio web con fines que sean o pudieran

ser ilícitos, así como también la realización de cualquier acción que cause o pueda causar daño de cualquier tipo.

Al hacer uso de este sitio web y realizar pedidos a través del mismo, el cliente se compromete a: (i) hacer uso de este sitio web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos; (ii) no realizar ningún pedido falso o fraudulento; (iii) no usar el sitio web en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los usuarios del sitio web ni a Inversiones Salas García, S.L.; o (iv) no usar el sitio web para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o (v) no usar el sitio web para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes. Adicionalmente, nos reservamos el derecho de impedir el acceso al sitio web y/o la posibilidad de realizar pedidos a través del sitio web o de cancelar la cuenta del cliente si su comportamiento constituye un motivo justificado para hacerlo. Este será el caso, en particular, si el cliente está incumpliendo la normativa vigente, las disposiciones contractuales aplicables, nuestras directrices o nuestras políticas, tal y como se dispone en los párrafos anteriores.

2. DESCRIPCIÓN: PRECIO Y CARACTERÍSTICAS

Los precios aplicables, así como la descripción de las características de los productos y fotografías orientativas, son los indicados en la página web o en la app en la fecha del pedido, salvo error manifiesto o evidente. Los precios aparecen detallados en cada artículo e incluyen el I.V.A (Impuesto sobre Valor Añadido) de España o según corresponda en cada país de la Unión Europea. El importe de los gastos de envío se indica al cliente de manera desglosada en el momento en que realice el pedido.

En relación con cualquier artículo adquirido en el sitio web, Inversiones Salas García, S.L. será responsable de proporcionar de forma clara y comprensible la información precontractual obligatoria señalada por la normativa vigente. En ningún caso, y salvo disposición legal en contrario, Inversiones Salas García, S.L. será responsable de las siguientes pérdidas, con independencia de su origen: pérdidas de ingresos o ventas, pérdida de negocio, lucro cesante o pérdida de contratos, pérdida de ahorros previstos, pérdida de datos, pérdida de tiempo de gestión u horario de oficina.

3. PAGO

El pago se realizará a la finalización del proceso de compra y será condición indispensable para la formalización del mismo. En ningún caso se podrá realizar el pago con posterioridad a excepción del modo transferencia o contra reembolso (aplica recargo). No se admite el pago mediante procedimientos diferidos tales como pago en tienda en el momento de recogida del pedido. Medios de pago admitidos: las compras se pueden pagar con tarjeta de crédito Visa®, Mastercard® o American Express® así como con tarjeta de débito 4B o 4B Maestro, Sistema Bizum y Sistema PayPal (aplica recargo). En cualquier caso, la elección del medio de pago se realiza durante el proceso de compra en la pantalla correspondiente. Posteriormente, podrá consultar el importe efectuado y el medio de pago elegido en el ticket de compra que se enviará de forma electrónica en el correo de confirmación de compra del pedido. El cliente debe notificar a Inversiones Salas García, S.L. cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, mediante email o vía telefónica, en el

menor plazo posible para que Inversiones Salas García, S.L. pueda realizar las gestiones oportunas. Los proveedores o emisores de medios de pago pueden adoptar medidas antifraude que conlleven el rechazo de cierto tipo de operaciones. Inversiones Salas García, S.L. no es responsable de la aplicación de este tipo de políticas de seguridad. El cliente por lo tanto consiente que Inversiones Salas García, S.L. le emita el ticket de compra (o factura simplificada) correspondiente en formato electrónico, en el correo de confirmación de compra del pedido. Dichos tickets de compra estarán disponibles en el área de cliente si el cliente ha decidido registrar sus datos (y no comprar como invitado). El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas en papel, comunicándolo formalmente mediante escrito dirigido al domicilio social de Inversiones Salas García, S.L., sin quedar condicionado al pago de cantidad alguna.

4. ENTREGA

El plazo de entrega será como máximo de 20 días naturales a partir de la realización de la compra. Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjesen dificultades en cuanto a la entrega del pedido, o si no quedasen en el stock los artículos seleccionados, se reembolsará el precio abonado, en su caso. La entrega de los pedidos se realizará en la dirección que indique el cliente atendiendo a las siguientes características:

4.1 Envío a domicilio:

• Envío estándar: El cliente final deberá abonar los gastos de transporte, además en el caso de envíos a Ceuta, Melilla y Canarias el cliente deberá abonar los gastos de aduana e impuestos que genere el pedido. La dirección indicada por el cliente podrá ser un domicilio particular, un lugar de trabajo o cualquier otra dirección que se indique. No es necesario que la dirección de facturación y la dirección de envío coincidan. Nuestro proveedor de transporte enviará una notificación indicando el día que se realizará la entrega y, dependiendo de la empresa de transporte encargada del envío, posibilitando el cambio de fecha y dirección de entrega. En caso de que el proveedor de transporte tenga habilitada la opción de modificar la dirección de entrega, el mismo día en el que esté prevista, enviará otra notificación recordando los detalles de la entrega prevista. Para la correcta gestión del envío del pedido es necesario facilitar un email válido y un numero de teléfono móvil con su prefijo de país.

4.2 Recogida en tienda (sólo Madrid y Barcelona):

El cliente puede recoger su pedido en las tiendas físicas de Pai Joao®. Para ello, durante el proceso de compra, el cliente deberá seleccionar "Recoger en Tienda". De este modo, se desplegará un listado en el que se encuentran todas las tiendas disponibles para esta modalidad de recogida. El cliente no deberá abonar gastos de transporte en pedidos con recogida en tienda. Inversiones Salas García, S.L. enviará una notificación una vez el pedido haya sido entregado en la tienda seleccionada, para que puedas pasar a recogerlo. El cliente tendrá un plazo máximo de 15 días, desde que su pedido esté disponible, para recogerlo. En caso de que transcurrido dicho período, el pedido no haya sido entregado al cliente, por causa no imputable a Inversiones Salas García, S.L., entenderemos que decide desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. En consecuencia, le devolveremos los pagos realizados sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato. La devolución se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó menos 3 € de gastos de gestión.

4.3 Imposibilidad de entrega:

En caso de no poder realizar la entrega por ausencia del destinatario, la agencia de transporte enviará un correo electrónico y, en algunos casos intentará contactar por teléfono con el destinatario. Tras dos intentos fallidos, el cliente deberá contactar con la agencia de transporte para proceder con la entrega. En caso de no poder completarse la entrega, el pedido podrá, bien ponerse a disposición del cliente en un punto de recogida, previa notificación al cliente por parte de la empresa de transportes, o bien retornar a los almacenes de origen y devolver el dinero al cliente, es decir, en este caso se entenderá que el cliente desiste del contrato, considerándolo resuelto. En caso de que, transcurridos 15 días desde que el pedido estuvo disponible para su entrega, pero no haya sido entregado por causa no imputable a Inversiones Salas García, S.L., se entenderá que el cliente desiste del contrato, considerándolo resuelto. En consecuencia, se devolverá el pago abonado por el cliente en el menor plazo posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en la que se considera resuelto el contrato. Los gastos adicionales de transportes, derivados de dicho desistimiento, serán repercutibles al cliente.

4.4 Cancelación del pedido:

Inversiones Salas García, S.L. se reserva el derecho de cancelar cualquier pedido confirmado, o no aceptar un pedido confirmado cuando medie alguna de las siguientes circunstancias:

- En caso de error técnico y/o error tipográfico de carácter manifiesto, evidente y obstativo en los precios o en el resto de los datos de los productos contenidos en el sitio web cuando se realizó el pedido.
- Por falta de disponibilidad del producto.
- Cuando los sistemas de seguridad indiquen que el pedido puede ser fraudulento.
- Cuando existan indicios que indiquen que el cliente es menor de edad y/o que está incumpliendo alguna de las condiciones recogidas en estas Condiciones Generales de Compra o en las promociones correspondientes.
- Cuando Inversiones Salas García, S.L. no haya podido realizar la entrega en la dirección facilitada por el cliente.
- Cuando se produzca un ataque informático, virus o cualquier acontecimiento que está fuera del control razonable de Inversiones Salas García, S.L. (casos de fuerza mayor).

5. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

Existen distintos procedimientos para la realización de cambios, devoluciones y desistimientos. A continuación, describiremos las características de cada uno de ellos, así como sus costes y condiciones. Podrás devolver los productos (derecho de desistimiento legal, derecho de desistimiento contractual o devolución, cambiar o devolver productos defectuosos o con taras), en los términos indicados a continuación en esta cláusula, siempre que hayan sido comprados en la app de Pai Joao® o en la página web PaiJoao.com de España. Los cambios, devoluciones o el ejercicio del derecho de desistimiento mencionados en la presente cláusula solo podrán realizarse a través de los procedimientos descritos en la misma. En caso de no gestionar la devolución, desistimiento o cambio siguiendo el procedimiento establecido, el cliente será el único responsable de los gastos adicionales que dicha devolución, desistimiento o cambio pueda generar, tales como, a título enunciativo mas no limitativo, los gastos de aduanas o el impuesto correspondiente.

5.1. Derecho legal a desistir de la compra (Derecho de desistimiento)

Si es un consumidor y usuario, tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación, únicamente por decisión del cliente. El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que adquiriste (directamente o través de un tercero indicado por ti y distinto del transportista) la posesión material de los bienes o en caso de que los bienes que componen el pedido se entreguen por separado, a los 14 días naturales del día en que la referida posesión material se adquirió sobre el último de esos bienes.

Debido a las especiales características de determinados productos habrá que tener en cuenta lo siguiente:

- Por razones de protección de la salud e higiene, no se admiten cambios, devoluciones ni desistimientos de cosmética, lubricante, pendientes, cuando su envoltorio, embalaje o precinto que protege el producto, haya sido abierto, a excepción de aquellos que sean defectuosos o presenten taras.
- Los artículos de perfumería y bisutería (collares, pulseras, anillos…) sólo admiten cambios, devoluciones y desistimientos a través de tienda online cuando conserven su etiquetado original y se presenten en su envoltorio original sin abrir y, en ningún caso, habiendo sido usados.
- Todos los productos que vayan a ser cambiados o devueltos deben conservar el etiquetado original e ir debidamente embalados.
- En caso de desistimiento, el cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes. Además, no se admitirán productos que no se devuelvan en las mismas condiciones en las que se entregaron, o que hayan sufrido algún daño.

Quedan fuera de las estipulaciones anteriores las devoluciones contempladas para aquellos casos: i. de productos defectuosos o que presenten taras o defectos; ii. de recepción de un producto erróneo; iii. motivos distintos a los anteriores, amparados por la normativa vigente, y que no tienen cabida en el concepto de cambio y/o desistimiento. En estos casos, la devolución se podrá efectuar en cualquier caso de conformidad a la normativa vigente, tal y como se regula en el apartado 5.4 siguiente.

5.1.a) Pedidos entregados en Península y Baleares

• Coste: El desistimiento no tiene coste alguno para el cliente. Inversiones Salas García, S.L. reembolsará el importe correspondiente, incluyendo los gastos de envío estándar de la entrega inicial sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

• Procedimiento: En tiendas físicas Pai Joao®: presenta el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra del pedido y los productos de la compra de la que quieres desistir. En el caso de que hubieses abonado el importe del pedido mediante tarjeta

bancaria, será necesario que el propio titular de la tarjeta con la que se realizó el pago sea quien acuda a la tienda para realizar el reembolso correspondiente. Desde domicilio: Debe incluir completado el Formulario de cambios, devoluciones y desistimiento, descargable **aquí**, de PaiJoao.com de España o en la app y remitirnos la compra a portes pagados a la dirección c/Granja, 100. Nave 9 - 28108 – Alcobendas - Madrid.

5.1.b) Pedidos entregados en Ceuta, Melilla, Canarias y la Unión Europea:
• Coste: El desistimiento no tiene coste alguno para el cliente. Inversiones Salas García, S.L. reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial, aunque excluyendo los gastos de gestión en la Aduana de dicho envío) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

• Procedimiento: solo es posible mediante su domicilio y debe incluir completado el Formulario de cambios, devoluciones y desistimiento, descargable **aquí**, de PaiJoao.com de España o en la app y remitirnos la compra a portes pagados a la dirección c/Granja, 100. Nave 9 - 28108 – Alcobendas - Madrid.

5.2. Derecho contractual de desistimiento o devolución

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios mencionado en la cláusula 5.1 anterior, Inversiones Salas García, S.L. concede un plazo de un 20 días contado desde la recepción del producto para realizar devoluciones de los productos (salvo las excepciones mencionadas más adelante). Podrá ejercitar su derecho de desistimiento con arreglo a lo establecido en la cláusula 5.1 anterior, si bien si nos comunicas tu intención de desistir del contrato transcurrido el plazo legal de desistimiento, y deseas devolver algún producto, entonces deberás en todo caso entregarnos los bienes dentro del plazo de un mes contado desde la recepción del producto.

Debido a las especiales características de determinados productos habrá que tener en cuenta lo siguiente:

- Por razones de protección de la salud e higiene, no se admiten cambios, devoluciones ni desistimientos de cosmética, lubricante, pendientes, cuando su envoltorio, embalaje o precinto que protege el producto, haya sido abierto, a excepción de aquellos que sean defectuosos o presenten taras.
- Los artículos de perfumería y bisutería (collares, pulseras, anillos…) sólo admiten cambios, devoluciones y desistimientos a través de tienda online cuando conserven su etiquetado original y se presenten en su envoltorio original sin abrir y, en ningún caso, habiendo sido usados.
- Todos los productos que vayan a ser cambiados o devueltos deben conservar el etiquetado original e ir debidamente embalados.
- En caso de desistimiento, el cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes. Además, no se admitirán productos que no se devuelvan en las mismas condiciones en las que se entregaron, o que hayan sufrido algún daño.

Quedan fuera de las estipulaciones anteriores las devoluciones contempladas para aquellos casos: i. de productos defectuosos o que presenten taras o defectos; ii. de recepción de un producto erróneo; iii. motivos distintos a los anteriores, amparados por la normativa vigente, y que no tienen cabida en el concepto de cambio y/o desistimiento.

En estos casos, la devolución se podrá efectuar en cualquier caso de conformidad a la normativa vigente, tal y como se regula en el apartado 5.4 siguiente.

5.2.a) Pedidos entregados en Península y Baleares

• Coste: El desistimiento no tiene coste alguno para el cliente. Inversiones Salas García, S.L. reembolsará el importe correspondiente, incluyendo los gastos de envío estándar de la entrega inicial sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

• Procedimiento:

En tiendas físicas PAIJOAO®: presenta el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra del pedido y los productos de la compra de la que quieres desistir. En el caso de que hubieses abonado el importe del pedido mediante tarjeta bancaria, será necesario que el propio titular de la tarjeta con la que se realizó el pago sea quien acuda a la tienda para realizar el reembolso correspondiente.

Desde domicilio: Debe incluir completado el Formulario de cambios, devoluciones y desistimiento, descargable **aquí**, de PaiJoao.com de España o en la app y remitirnos la compra a portes pagados a la dirección c/Granja, 100. Nave 9 - 28108 – Alcobendas - Madrid.

5.2.b) Pedidos entregados en Ceuta, Melilla, Canarias y la Unión Europea:

• Coste: El desistimiento no tiene coste alguno para el cliente. Inversiones Salas García, S.L. reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial, aunque excluyendo los gastos de gestión en la Aduana de dicho envío) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

• Procedimiento: solo es posible mediante su domicilio y debe incluir completado el Formulario de cambios, devoluciones y desistimiento, descargable **aquí**, de PaiJoao.com de España o en la app y remitirnos la compra a portes pagados a la dirección c/Granja, 100. Nave 9 - 28108 – Alcobendas - Madrid.

5.3. Cambios

Se considera cambio la sustitución por el mismo producto en otro color. Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar un cambio. Los cambios no tienen coste alguno para el cliente. En los casos en que consideres que el color del producto adquirido no se ajusta a tus necesidades, y sin perjuicio del derecho de desistimiento legal y contractual descritos anteriormente, podrás solicitar el cambio.

Debido a las especiales características de determinados productos habrá que tener en cuenta lo siguiente:

- Por razones de protección de la salud e higiene, no se admiten cambios, devoluciones ni desistimientos de cosmética, lubricante, pendientes, cuando su envoltorio, embalaje o precinto que protege el producto, haya sido abierto, a excepción de aquellos que sean defectuosos o presenten taras.
- Los artículos de perfumería y bisutería (collares, pulseras, anillos…) sólo admiten cambios, devoluciones y desistimientos a través de tienda online cuando conserven su etiquetado original y se presenten en su envoltorio original sin abrir y, en ningún caso, habiendo sido usados.
- Todos los productos que vayan a ser cambiados o devueltos deben conservar el etiquetado original e ir debidamente embalados.
- En caso de desistimiento, el cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes. Además, no se admitirán productos que no se devuelvan en las mismas condiciones en las que se entregaron, o que hayan sufrido algún daño.

Quedan fuera de las estipulaciones anteriores las devoluciones contempladas para aquellos casos: i. de productos defectuosos o que presenten taras o defectos; ii. de recepción de un producto erróneo; iii. motivos distintos a los anteriores, amparados por la normativa vigente, y que no tienen cabida en el concepto de cambio y/o desistimiento.

En estos casos, la devolución se podrá efectuar en cualquier caso de conformidad a la normativa vigente, tal y como se regula en el apartado 5.4 siguiente.

5.3.a) Pedidos entregados en Península y Baleares

• Coste: El cambio no tiene coste alguno para el cliente.

• Procedimiento:

En tiendas físicas PAIJOAO®: presenta el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra del pedido y los productos de la compra de la que quieres cambiar.

Desde domicilio: Debe incluir completado el Formulario de cambios, devoluciones y desistimiento, descargable **aquí**, de PaiJoao.com de España o en la app y remitirnos la compra a portes pagados a la dirección c/Granja, 100. Nave 9 - 28108 – Alcobendas - Madrid. Le será enviado el producto cambiado a su domicilio con portes pagados.

5.3.b) Pedidos entregados en Ceuta, Melilla, Canarias y la Unión Europea:

• Coste: El cambio no tiene coste alguno para el cliente.

• Procedimiento: solo es posible desde su domicilio y debe incluir completado el Formulario de cambios, devoluciones y desistimiento, descargable **aquí**, de PaiJoao.com de España o en la app y remitirnos la compra a portes pagados a la dirección c/Granja, 100. Nave 9 - 28108 – Alcobendas - Madrid. Le será enviado el producto cambiado a su domicilio con portes pagados.

5.4. Devoluciones de productos defectuosos o con taras

En los casos en que consideres que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberás ponerte en contacto con Inversiones Salas García, S.L. de forma inmediata a través de nuestras vías de contacto facilitando los datos

del producto, así como del daño que sufre, o bien llamando a nuestro número de teléfono de atención al cliente donde te indicaremos la forma de proceder. El producto lo podrás devolver en cualquiera de nuestras tiendas físicas de PAIJOAO® en España o recogiéndotelo por un mensajero que enviaremos a tu domicilio al solicitar la recogida.
Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y te comunicaremos por e-mail dentro de un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución del mismo (en su caso). El reembolso o la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la fecha en la que te enviemos un correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme. Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarte el producto y los costes en que hubieras incurrido para devolvérnoslo a nosotros. La devolución, si existiera, se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, salvo cuando para la devolución se presente un ticket regalo. En este último caso, el reembolso se realizará mediante una tarjeta o un ticket abono de PAIJOAO® emitido por Inversiones Salas García, S.L. Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente y referidos en la cláusula 7.

6. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Si se producen incidencias en cuanto a su suministro o si no quedan productos en stock, el cliente será informado, en la medida de lo posible, y se procederá al rembolso del importe del producto o productos sin stock. En el supuesto de que el cliente no haya sido informado con anterioridad de esta circunstancia y sin embargo observe la falta de entrega de algún producto en su pedido, el cliente deberá ponerse en contacto a la mayor brevedad posible con el Servicio de Atención al Cliente que, tras las oportunas comprobaciones, procederá al reembolso del importe del producto o productos sin stock. Inversiones Salas García, S.L. reembolsará el importe correspondiente sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. Los datos de disponibilidad de stock, tanto en tienda física como online que se reflejan en nuestra página web o en la app son orientativos y pueden variar.

7. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

La garantía ofrecida es la que se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o en la normativa que pudiera modificarla o sustituirla. Si eres un consumidor y usuario, tienes derecho a medidas correctoras, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes. Ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos a través de esta página web o de la app, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de tres años desde la entrega.

8. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

El cliente reconoce y consiente que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte del sitio web pertenecen a Inversiones Salas García, S.L. en todo momento o a quienes otorgaron licencia para su uso a Inversiones Salas García, S.L. El cliente podrá hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que Inversiones Salas

García, S.L. o quienes le otorgan las licencias de uso lo autoricen expresamente. Ello no impedirá al cliente utilizar este sitio web en la medida necesaria para obtener información sobre su pedido o datos de contacto.

9. ATENCIÓN AL CLIENTE

Para cualquier duda, sugerencia, consulta o reclamación sobre la tienda online, puede dirigirse al Servicio de Atención al Cliente, por cualquiera de los siguientes medios:

- Teléfono 912798153 de 9:00 a 21:00 de lunes a sábado (sólo España y en castellano)
- Correo electrónico: online@PaiJoao.com
- Correo postal en la siguiente dirección: Inversiones Salas García, S.L. c/General Ricardos, 65. Local - 28019 – Madrid - España.
- WhatsApp: 647 840 886

Además, disponemos de Hojas de Reclamaciones oficiales e internas de la empresa a disposición de los consumidores y usuarios, que podrán ser presentadas en la dirección postal y correo electrónico arriba indicados, o en cualquiera de nuestras tiendas físicas. Puede solicitar las Hojas de Reclamaciones oficiales en nuestras tiendas físicas situadas en su lugar de residencia y en los órganos de consumo correspondientes. Además, podrá disponer de hojas de reclamaciones internas llamando al teléfono 912798153 de 9:00 a 21:00 de lunes a sábado (sólo España y en castellano) o **aquí**. El Servicio de Atención al Cliente de Inversiones Salas García, S.L. atenderá y dará respuesta a su reclamación a la mayor brevedad posible, y en todo caso en el plazo máximo de un mes. En caso de que su solicitud no sea resuelta satisfactoriamente, podrá acudir a la jurisdicción ordinaria o tramitar su reclamación a través del sitio web http://ec.europa.eu/odr, que proporcionará de manera gratuita un punto único de acceso para la resolución extrajudicial.

10. MODIFICACION DE LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

Inversiones Salas García, S.L. se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Compra. Ninguna modificación afectará a los pedidos que ya estén en curso.

11. FUERZA MAYOR

El cumplimiento por Inversiones Salas García, S.L. de la totalidad o de parte de sus obligaciones será suspendida en caso de que sobrevenga un caso fortuito o de fuerza mayor que impida o retrase el cumplimiento. Serán considerados como tales, en particular, sin que esta lista sea limitativa: la guerra, una pandemia, los motines, la insurrección, los disturbios sociales, las huelgas de cualquier naturaleza y los problemas de suministro no imputables a Inversiones Salas García, S.L. informará al cliente de semejante caso fortuito o de fuerza mayor dentro los siete días posteriores a su ocurrencia. En el caso en que dicha suspensión se prolongue más allá de un plazo de quince días, el cliente tendrá entonces la posibilidad de rescindir el pedido en curso y se procederá entonces a su reembolso en las condiciones previstas en el punto 5 de las presentes Condiciones Generales de Compra o en aquellas otras que la normativa aplicable pudiera, en su caso, establecer.

12. ATAQUES INFORMÁTICOS (VIRUS, PIRATERÍA…)

Está terminantemente prohibido el uso del sitio web mediante la introducción intencionada en el mismo de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro

programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. El cliente no tratará de tener acceso no autorizado a este sitio web, a su servidor, o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con el sitio web. Al aceptar las presentes Condiciones Generales de Compra, el cliente acepta y se compromete a no atacar el sitio web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque denegación de servicio distribuido. El incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula podrá llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas en la normativa aplicable. Inversiones Salas García, S.L. informará de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes, y cooperaremos con ellas en los trámites pertinentes. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, el cliente dejará de estar autorizado para usar y entrar en el sitio web.
Inversiones Salas García, S.L. no se hace responsable de los daños, perjuicios o pérdidas resultantes de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar al equipo informático, datos o materiales cuando se deriven del uso del sitio web o de la descarga de contenidos de la misma a los que se redireccione.

13. CÓDIGO DE CONDUCTA

Inversiones Salas García, S.L. dispone de un Código de Conducta en el que se establecen los valores éticos, compromisos y buenas prácticas que deben aplicarse a la gestión de nuestro negocio. Puedes descargar el código de conducta externo e interno.

14. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Puedes consultar información adicional y detallada sobre nuestra *Política de Protección de datos* **aquí**.

15. LEY APLICABLE Y JURIDISCCIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Compra están sometidas a la legislación española. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor no residente en España también goza de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas del derecho del país donde tenga su residencia habitual. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del cliente.