

Las presentes Condiciones Generales de Venta (en adelante, las "CG") son ofrecidas por HOORTRADE, sociedad por acciones simplificada con un capital de 2.000.000 euros, inscrita en el Registro Mercantil de Lyon con el número 878 143 601 y cuyo domicilio social se encuentra en 83/85 boulevard du parc de l'Artillerie en LYON (69007) (en adelante, "HOORTRADE").

A través de su sitio web disponible en las URLs [www.casanoov.fr/](http://www.casanoov.fr/) - [www.casanoov.be/](http://www.casanoov.be/) - [www.casanoov.it/](http://www.casanoov.it/) - [www.casanoov.es/](http://www.casanoov.es/) - [www.casanoov.de/](http://www.casanoov.de/) - [www.casanoov.nl/](http://www.casanoov.nl/) - [www.casanoov.pl/](http://www.casanoov.pl/) - [www.casanoov.lu/](http://www.casanoov.lu/) - [www.casanoov.pt/](http://www.casanoov.pt/) - [www.casanoov.at/](http://www.casanoov.at/) - [www.casanoov.ie/](http://www.casanoov.ie/) - [www.casanoov.dk/](http://www.casanoov.dk/) - [www.casanoov.fi/](http://www.casanoov.fi/) - [www.casanoov.se/](http://www.casanoov.se/) - [www.casanoov.co.uk/](http://www.casanoov.co.uk/) - [www.casanoov.cz/](http://www.casanoov.cz/) - [www.casanoov.gr/](http://www.casanoov.gr/) - [www.casanoov.hr/](http://www.casanoov.hr/) - [www.casanoov.hu/](http://www.casanoov.hu/) - [www.casanoov.lt/](http://www.casanoov.lt/) - [www.casanoov.lv/](http://www.casanoov.lv/) - [www.casanoov.ro/](http://www.casanoov.ro/) - [www.casanoov.si/](http://www.casanoov.si/) - [www.casanoov.sk/](http://www.casanoov.sk/), HOORTRADE ofrece la venta de productos dedicados a la instalación en interiores y exteriores (en adelante, los "Productos"), a cualquier comprador, persona física, que actúe con fines no comprendidos en el ámbito de su actividad profesional y domiciliado en territorio francés o en un Estado miembro de la Unión Europea (en adelante, el "Cliente").

Cada Cliente reconoce haber tenido conocimiento, de manera legible y comprensible, de las presentes CGV, así como de toda la información necesaria para la ejecución de las mismas, de conformidad con los artículos L.111-1 a L.111-8 y L.221-5 del Código del Consumidor, antes de la celebración de cualquier contrato con HOORTRADE.

## **1. APLICACIÓN Y EXIGIBILIDAD DE LAS CGC**

1.1 Estos T&C se aplican, sin restricciones ni reservas, a cualquier pedido de Productos realizado en el Sitio por el Cliente.

1.2 Las presentes CGV tienen por objeto definir las condiciones de pedido de Productos en el Sitio, así como los respectivos derechos y obligaciones de cada una de las partes en el contexto del suministro de los Productos.

1.3 A menos que las partes acuerden lo contrario por escrito, estos T&C prevalecen sobre cualquier cláusula en contrario que resulte de los términos y condiciones generales previamente redactados y publicados en el Sitio. Se aplican con exclusión de cualquier otro acuerdo.

1.4 Estos T&C se consideran parte integral y esencial del contrato celebrado entre HOORTRADE y cada uno de sus Clientes. Son accesibles en cualquier momento en el Sitio.

1.5 Estos T&C se notifican sistemáticamente al Cliente en el momento de la validación de su pedido, lo que implica la aceptación plena y sin reservas de estos T&C. Dicha aceptación consiste en la marcación de la casilla correspondiente prevista a tal efecto. Se considera que marcar esta casilla tiene el mismo valor que una firma manuscrita del Cliente.

1.6 HOORTRADE se reserva el derecho de modificar y/o adaptar las presentes CGC en cualquier momento. En este caso, solo la versión vigente el día del pedido en el Sitio es válidamente aplicable al Cliente.

1.7 El hecho de que HOORTRADE no haga uso de alguna de las disposiciones de las presentes CGC en un momento dado no puede interpretarse como una renuncia al derecho de invocarlas en una fecha posterior.

1.8 HOORTRADE invita a cada Cliente a leer atentamente estos T&C, a imprimirlos y/o guardarlos en cualquier soporte duradero, antes de realizar un pedido de Productos en el Sitio.

## **2. CREACIÓN / TENENCIA DE UNA CUENTA PERSONAL DE CLIENTE**

2.1 La creación y/o el mantenimiento de una cuenta personal de cliente es un requisito previo necesario y obligatorio para validar un pedido de Productos en el Sitio.

2.2 El Cliente podrá crear su cuenta personal:

Desde la primera visita al Sitio o en cualquier otro momento durante una visita posterior al Sitio, desde la pestaña prevista a tal efecto y accesible en todas las páginas del Sitio.

Al realizar un pedido en el Sitio, después de haber elegido los Productos que desea pedir y validado su "Cesta de la compra".

2.3 Para crear una cuenta personal, el Cliente debe completar toda la información requerida sobre él, especificando que cualquier creación de cuenta incompleta no puede ser validada. El inicio de sesión elegido por el Cliente no se puede cambiar. En caso de error, el Cliente deberá volver a crear una cuenta, especificando que no es posible transferir datos de una cuenta a otra.

2.4 En ningún caso HOORTRADE podrá ser considerada responsable de un error del Cliente en su correo electrónico que resulte en la no recepción de comunicaciones de HOORTRADE relacionadas con el seguimiento de su pedido.

## **3. REALIZACIÓN DE UN PEDIDO EN EL SITIO**

3.1 Todos los pedidos de Productos se realizan en línea a través del Sitio. HOORTRADE se esfuerza por proporcionar las imágenes y descripciones más precisas posibles para los Productos. Sin embargo, dado que estos elementos visuales y textos ilustrativos no son contractuales, el Cliente no puede comprometer la responsabilidad de HOORTRADE a este respecto. Pueden existir pequeñas diferencias de color, tamaño o textura entre el Producto entregado y su representación en el sitio y no constituirán motivo de reclamación, reembolso o compensación, siempre que dichas

diferencias no afecten al uso normal del Producto.

3.2 El Cliente se compromete, antes de realizar cualquier pedido, a leer atentamente las instrucciones de montaje del Producto en cuestión accesibles en el Sitio. Este aviso es el único documento autorizado relativo a las dimensiones y especificaciones técnicas de los Productos.

3.3 HOORTRADE no acepta ningún pedido de productos hechos a medida que no estén presentados en el Sitio.

3.4 Siempre que HOORTRADE lo proponga expresamente en el Sitio, el Cliente podrá:

Realice un pedido anticipado de un producto que esté agotado y en proceso de reposición.

Pida un producto en stock. En estos dos casos, el Cliente deberá pagar el importe total del pedido en el Sitio en el momento de su pedido o pedido anticipado.

En estos dos casos, el Cliente deberá pagar el importe total del pedido en el Sitio en el momento de su pedido o pedido anticipado.

3.5 El Cliente elige directamente en el Sitio el (los) Producto(s) que desea pedir y puede, en cualquier momento, acceder a la página "Mi Cesta" para ver los Productos seleccionados y validarlos para realizar su pedido.

3.6 El Cliente deberá, en cualquier caso, iniciar sesión en su cuenta personal, si no lo ha hecho antes, o en su defecto, crear una cuenta para realizar su pedido en el Sitio. Como parte de la finalización de su pedido, se le solicitará que proporcione información adicional sobre su número de teléfono con el fin de facilitar la concertación de citas para la entrega de sus Productos, así como la dirección de entrega y facturación de su pedido. A este respecto, el Cliente no podrá solicitar la entrega de los Productos solicitados en un país distinto de aquel en el que haya creado su cuenta personal. Ciertas ciudades o municipios están excluidos de la entrega (véase el Apéndice 2 de estas CGC). En cualquier caso, todos los pedidos deben ser debidamente cumplidos y deben contener esta información estrictamente necesaria para el pedido. El Cliente es responsable de la veracidad, corrección y pertinencia de los datos facilitados. Por lo tanto, HOORTRADE no se hace responsable en caso de retraso en la entrega debido a una dirección de entrega inexacta o incompleta.

3.7 El Cliente puede realizar cambios, correcciones, adiciones o incluso cancelar su pedido, hasta que sea validado en la página de resumen del pedido, antes del pago.

3.8 Antes de validar el pedido, el Cliente debe leer estos T&C y aceptarlos en su totalidad y sin reservas.

3.9 Después de la validación del pedido y la información de entrega, el Cliente debe elegir el método de pago de su pedido en el espacio reservado para este propósito, agregar cualquier código de descuento que tenga y luego validar el pago.

3.10 El contrato se celebra definitivamente entre HOORTRADE y el Cliente una vez que el Cliente ha recibido la confirmación del pedido. Esta confirmación de pedido contiene estos T&C en formato PDF. El pedido final no podrá ser cancelado, total o parcialmente, por el Cliente, excepto ejerciendo el derecho de desistimiento previsto en el artículo 7. En consecuencia, en caso de error en el pedido o de duplicado, el Cliente deberá ponerse en contacto con HOORTRADE, que podrá permitir la retirada del pedido antes de la entrega. En tal caso, el Cliente deberá pagar la tarifa de retiro especificada en el párrafo 7.

3.11 Cualquier solicitud relacionada con un pedido debe enviarse a HOORTRADE a través del formulario de contacto dedicado a este fin en el Sitio, accesible a través de la cuenta personal del Cliente.

## **4. PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO**

### **PRECIOS DEL PRODUCTO**

4.1 El acceso al Sitio y la presentación de los Productos es gratuito. Solo el pedido de uno o más Productos estará sujeto al pago por parte de este último.

4.2 Los precios aplicables son los vigentes el día del pedido en el Sitio por parte del Cliente.

4.3 Los precios de los Productos y cualquier coste adicional relacionado con el pedido se indican, de forma clara y comprensible, en el resumen del pedido. Antes de realizar el pedido, el Cliente debe confirmar este resumen.

4.4 Al validar su pedido, el Cliente reconoce y acepta el precio indicado para el Producto en el momento de la compra como firme y definitivo. Cualquier cambio posterior en los precios en el Sitio, al alza o a la baja, no afectará a los pedidos que ya hayan sido validados. No se aceptará ninguna solicitud de reembolso en caso de un nuevo precio, inferior o superior, para los Productos en el Sitio. El Cliente está obligado a pagar el precio validado en el momento del pedido.

### **CONDICIONES DE PAGO**

4.5 Los precios se cobrarán sobre la base de las tarifas vigentes en el momento del pedido. Se enviará sistemáticamente al Cliente una factura que resuma todos los Productos solicitados por el Cliente, así como sus respectivos costes.

4.6 El Cliente pagará el precio de su pedido, directamente en el Sitio, de acuerdo con el método y la opción de pago seleccionados al realizar su pedido, de acuerdo con el proceso previsto para este fin. Dependiendo del país de

residencia del Cliente, HOORTRADE ofrece al Cliente diferentes métodos de pago:

En caso de pago de un pedido o de un pedido anticipado con CB/Mastercard/Visa/PayPal/ SOFORT / GIROPAY / BANCONTACT / IDEAL / PRZELEWY24 / EPS / FINTECTURE, se debitará al Cliente al realizar el pedido o el pedido anticipado.

En caso de pago de un pedido o pedido anticipado con la solución de pago en 3 o 4 plazos con tarjeta de crédito, un servicio prestado por ALMA (Alma SAS), ubicada en 176 Avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine e inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el número 839 100 575, el Cliente será debitado inmediatamente del primer pago mensual cuando se realice el pedido o pedido anticipado. Dependiendo de la solución elegida, los pagos mensuales se debitarán cada mes, en la fecha de aniversario de la firma del contrato de venta, hasta el reembolso completo determinado en el momento de la validación del pedido. HOORTRADE no actúa en modo alguno como prestamista en el sentido del artículo L.311-1 del Código de Consumo. Cualquier negativa por parte de Alma a conceder crédito por un pedido puede resultar en la cancelación del pedido. Cualquier rescisión de los T&Cs que vinculan al Cliente y a HOORTRADE dará lugar a la rescisión de los T&Cs o del contrato de crédito entre Alma y el Cliente. El pago en tres o cuatro plazos está disponible a través de nuestro socio Alma. La seguridad de los pagos está garantizada por ALMA y sus proveedores de servicios. Todos los pagos están protegidos por 3D Secure. Importe de la compra: Solo las compras entre 50 € y 4000 € son elegibles para el pago con Alma Tarifas: Al pagar en varias cuotas con Alma, el Cliente paga los honorarios de gestión legal que se indican en el momento de realizar el pedido. Alma es gestora de telepagos y emite un certificado electrónico que servirá como prueba del importe y fecha de la transacción de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1316 y siguientes del Código Civil.

El monto se paga en parte con un préstamo otorgado por Alma SAS, una institución de pago y compañía financiera aprobada por la ACPR bajo el número 17408 - código IPC. De conformidad con el artículo L.312-50 del Código de Consumo, en caso de pago en varios plazos, incluido el pago de una fianza, se proporciona al comprador un recibo en papel o en cualquier otro soporte duradero equivalente a un recibo y que contenga la reproducción íntegra de las siguientes disposiciones (artículos L. 312-52, L. 312-53 y L. 341-10 del Código de Consumo): Artículo L312-52: El contrato de compraventa o prestación de servicios se rescinde de pleno derecho, sin indemnización: 1° Si el prestamista, dentro de los siete días siguientes a la aceptación del contrato de crédito por el prestatario, no ha informado al vendedor de la concesión del crédito; 2° O si el prestatario ha ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo previsto en el artículo L. 312-19. No obstante, cuando el prestatario, mediante solicitud expresa, solicite la entrega o el suministro inmediato de los bienes o la prestación de servicios, el ejercicio del derecho de desistimiento del contrato de crédito no implica automáticamente la resolución del contrato de compraventa o prestación de servicios, salvo que tenga lugar dentro de los tres días siguientes a la aceptación del contrato de crédito por el prestatario. El contrato no se rescindirá si, antes de la expiración de los plazos mencionados en este artículo, el comprador paga en efectivo. Artículo L. 312-53: En caso de rescisión del contrato de compraventa o de prestación de servicios previsto en el artículo L. 312-52, el vendedor o prestador de servicios reembolsará, previa solicitud, cualquier cantidad que el comprador hubiera pagado por adelantado del precio. Artículo L. 341-10: En los casos de rescisión del contrato de compraventa o de prestación de servicios previstos en el artículo L. 312-53, a partir del octavo día siguiente a la solicitud de reembolso de cualquier suma pagada por adelantado por el comprador, esta suma devengará intereses, de pleno derecho, a la tasa de los intereses legales incrementados a la mitad.

4.7 Se informa al Cliente de que, para cualquier pago, HOORTRADE utiliza un sistema de pago seguro gestionado por los proveedores de pago autorizados CHECKOUT y PayPal.

4.8 La falta de pago en la fecha de vencimiento dará lugar automáticamente a la suspensión o invalidación del pedido del Cliente sin previo aviso legal y de pleno derecho, sin perjuicio de cualquier otro curso de acción.

## **OFERTAS ESPECIALES Y CÓDIGOS PROMOCIONALES**

4.9 Las ofertas especiales y los códigos promocionales (en adelante, "Ofertas") son beneficios temporales que se ofrecen a los Clientes para permitirles beneficiarse de descuentos o beneficios adicionales al comprar productos o servicios. Estas Ofertas presentadas en el Sitio son válidas mientras estén visibles. Los términos de uso, la validez y el valor de las Ofertas varían. Para cualquier pregunta relacionada con el uso de las Ofertas, el Cliente puede ponerse en contacto con HOORTRADE a través del formulario de contacto disponible en su sitio web.

Uso de las ofertas

4.10 Las ofertas son válidas solo una vez por pedido y se aplican a todos los productos elegibles. Para que la Oferta sea validada en el momento de la compra, el Cliente debe cumplir con las condiciones requeridas para que la Oferta se aplique: precio mínimo, artículo seleccionado, número de artículos, fecha de validez, etc.

Ofertas acumulativas

4.11 A menos que se indique lo contrario, las Ofertas no se pueden combinar con otras Ofertas.

Desistimiento y reembolso

4.12 La validación y el pago del pedido implica la aceptación plena y sin reservas del precio por parte del Cliente. El Cliente no podrá en ningún caso solicitar el reembolso de su pedido si el Cliente valida el pedido sin que se haya tenido en cuenta la Oferta.

4.13 En caso de desistimiento de una compra realizada con una Oferta, el reembolso solo tendrá en cuenta el importe realmente pagado por el cliente, después de la aplicación de la Oferta. La Oferta utilizada en el momento del pedido no será reutilizable y se considerará caducada después de su uso.

4.14 HOORTRADE se reserva el derecho de modificar o cancelar cualquier Oferta, en cualquier momento, sin previo aviso. Los cambios en una Oferta no se aplicarán a los pedidos ya realizados antes del cambio.

## 5. ENTREGA DEL PRODUCTO

5.1 Los Productos solicitados en el Sitio se entregan con todas las instrucciones de uso e instalación correspondientes. Estos documentos también pueden ser enviados al Cliente a petición de este. Se informa al Cliente de que, en caso de pedido de un Producto entregado en varios paquetes, las instrucciones correspondientes se insertan en uno solo de los paquetes entregados.

5.2 Se informa al Cliente de que los Productos se entregan a través de un transportista autorizado a tal efecto. La entrega es gratuita.

5.3 A menos que se indique lo contrario en el Sitio durante el proceso de pedido o en la descripción de los Productos solicitados (en particular en el caso de una reserva o pedido anticipado de un Producto), HOORTRADE se compromete a enviar dichos Productos en un plazo de 3 a 5 días hábiles a partir de la confirmación del pedido, siempre que no se produzca ninguna anomalía durante el pedido (dirección incorrecta, pedido duplicado, contacto a través del formulario de contacto, etc.) Los plazos de entrega anunciados en el Sitio están de acuerdo con las prácticas de nuestros transportistas autorizados, pueden extenderse en caso de una anomalía inusual durante la entrega (cliente ausente, dirección incorrecta, condiciones excepcionales, etc.). En cualquier caso, los Productos solicitados, excluidos los pedidos anticipados, se entregarán en un plazo máximo de treinta (30) días a partir de la celebración del contrato con el Cliente. Los pedidos anticipados garantizan que el Cliente reserve el stock de mercancías en tránsito. El Cliente reconoce que, en caso de pedido anticipado, el plazo de entrega se extenderá. Los plazos de entrega se expresan en días laborables y se dan únicamente con fines informativos. Cualquier entrega realizada dentro de este período de treinta (30) días, excluyendo los pedidos anticipados, no constituirá motivo para una reclamación, solicitud de reembolso o compensación.

5.4 La entrega se realizará en la dirección indicada por el Cliente. HOORTRADE no tiene la posibilidad de cambiar la dirección después de la validación del pedido. Cualquier ausencia del Cliente durante la cita de entrega acordada con el transportista, incluso en caso de error en la dirección de entrega y/o dificultades para llegar al Cliente, equivaldrá a una negativa por parte del Cliente a tomar posesión de los Productos. En tal caso, HOORTRADE tendrá derecho a facturar al Cliente la totalidad o parte de los costes adicionales relacionados con la necesidad de realizar una nueva entrega del/de los Producto/s, de los que el Cliente habrá sido informado previamente

5.5 En caso de que el Cliente no reciba el/los Producto/s solicitado/s, sin justificación de un error imputable a HOORTRADE, HOORTRADE se reserva el derecho de cobrar al Cliente los gastos de reintento de entrega o devolución calculados de acuerdo con el calendario de gastos de devolución previsto en el artículo 7.7.

5.6 En el momento de la entrega, el Cliente se encargará de comprobar inmediatamente el número de paquetes entregados, así como su estado. El Cliente puede rechazar un paquete en el momento de la entrega si observa una anomalía en relación con la entrega (daños, paquete dañado o abierto, Productos rotos o dañados, etc.). En caso de que falte un paquete en la entrega, el Cliente deberá indicarlo en el albarán de entrega, mencionando la referencia del paquete faltante, y tomar posesión de los demás paquetes. A continuación, el Cliente dispone de un plazo de tres (3) días para confirmar este daño al transportista e informar a HOORTRADE, por carta certificada con acuse de recibo. De lo contrario, el transportista no se hace responsable. Si el/los Producto(s) pedido(s) por el Cliente han sido dañados o deteriorados durante el transporte al lugar de entrega acordado o en ausencia de uno o más paquetes, el Cliente debe formular imperativamente, en el momento de la entrega, cualquier reserva útil, precisa y justificada en el albarán de entrega que le presente el transportista. Estas reservas deben formularse de manera clara y detallada (mención de los paquetes faltantes o dañados y el número correspondiente entre los paquetes entregados, descripción del problema encontrado y de los daños resultantes). Las formulaciones generales, como "sujeto a apertura" o "sujeto a verificación o inventario del paquete" no constituyen reservas precisas y razonadas como esperaba HOORTRADE y no tienen valor.

5.7 Se informa debidamente al Cliente de que ni el transportista ni HOORTRADE serán responsables de la recepción de paquetes por parte de una persona autorizada por el Cliente y que acepte la entrega sin reservas. En cualquier caso, HOORTRADE deberá ser informada de dicha situación lo antes posible para que pueda ponerse en contacto con el transportista en cuestión y determinar el seguimiento que debe darse al pedido entregado. Como tal, se pide al Cliente que documente los problemas encontrados (foto, comentarios en el albarán de entrega) para facilitar el procesamiento de las devoluciones con el transportista. A falta de reserva expresa en el momento de la entrega, el Cliente reconoce que ha recibido los Productos de acuerdo con su pedido y en aparente buen estado, sin perjuicio de que el Cliente invoque posteriormente las garantías legales aplicables, sujeto al cumplimiento de las condiciones requeridas.

5.8 Si el paquete del Cliente es devuelto a HOORTRADE debido a una anomalía o daño, HOORTRADE se pondrá en contacto con el Cliente al recibir el paquete devuelto para solicitar el seguimiento de su pedido. Si el Cliente ha rechazado el paquete por error, podrá solicitar que se le devuelva pagando por adelantado los gastos relacionados con el nuevo envío. Estos costes también deberán pagarse para los pedidos para los que los gastos de envío eran gratuitos en el momento del pedido.

5.9 Cualquier retraso en la entrega en relación con la fecha o el plazo indicado al Cliente en el momento del pedido o, en ausencia de una fecha o plazo en el momento del pedido, superior a treinta (30) días a partir de la celebración del contrato puede dar lugar a la cancelación de la venta a iniciativa del Cliente, previa solicitud por escrito del Cliente por carta certificada con acuse de recibo, si después de ordenar a HOORTRADE que realice la entrega, no ha cumplido. A continuación, se reembolsará al Cliente todas las sumas pagadas, a más tardar en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha de rescisión del contrato. Esta cláusula no está destinada a aplicarse si el retraso en la entrega se debe a un

caso de fuerza mayor.

## **6. INVENTARIO ANTES DEL MONTAJE**

Tras la entrega de su pedido y ante cualquier solicitud de servicio postventa de HOORTRADE, el Cliente deberá asegurarse de haber comprobado todas las piezas contenidas en los paquetes entregados en un plazo máximo de catorce (14) días naturales. Esta verificación completa es imprescindible para limitar el recurso múltiple al servicio posventa de HOORTRADE y permitir así a HOORTRADE responder a las solicitudes del Cliente de una sola vez y lo antes posible. De lo contrario, los tiempos de respuesta de HOORTRADE pueden extenderse.

## **7. DERECHO DE DESISTIMIENTO**

7.1 El Cliente dispone de un plazo de catorce (14) días hábiles a partir de la recepción de los Productos para ejercer su derecho de desistimiento ante HOORTRADE, en las condiciones legales vigentes a las que se refiere el Código del Consumidor, sin tener que justificar ningún motivo ni pagar ninguna penalización, aparte de los gastos de devolución a los que se refiere el artículo 7.7.

Si el Cliente desea ejercer su derecho de desistimiento sobre los Productos adquiridos durante una oferta promocional agrupada, entendida como la atribución de una ventaja (gratuita, reducción de precio) en uno o más Productos condicionada a la compra de un Producto Principal, solo podrá ejercer este derecho de conformidad con los siguientes términos:

Oferta con envío gratuito de un Producto Secundario:

En caso de desistimiento de todos los Productos que componen la oferta, se reembolsará al Cliente la totalidad del precio realmente pagado;

En caso de desistimiento relacionado únicamente con el Producto Principal, el Cliente deberá (i) devolver el Producto Secundario ofrecido o (ii) pagar su valor unitario del Producto Secundario antes de la solicitud;

En caso de desistimiento relacionado únicamente con el Producto Secundario, el Cliente reconoce que no se le adeudará ningún reembolso, ya que este Producto se ha proporcionado de forma gratuita.

Oferta de reducción de precio (descuento) de un producto secundario:

En caso de desistimiento de todos los Productos que componen la oferta, se reembolsará al Cliente la totalidad del precio realmente pagado;

En caso de desistimiento relativo únicamente a uno de los Productos que componen la oferta, el Cliente solo será reembolsado por el precio realmente pagado por el Producto en cuestión.

7.2 Si el Cliente tiene la intención de ejercer su derecho de desistimiento, deberá informar a HOORTRADE de su decisión de desistir del contrato celebrado por el envío, antes de que expire el plazo mencionado anteriormente:

Con el formulario adjunto a las presentes CGV, en el Anexo 1 y enviado por correo postal con acuse de recibo, o a través del formulario de contacto disponible en el área de clientes del Sitio.

Cualquier otra declaración explícita e inequívoca que exprese la voluntad de retirarse (por ejemplo, una carta enviada por correo certificado con acuse de recibo).

7.3 En cualquier caso, el Cliente deberá indicar un deseo inequívoco e inequívoco de desistimiento.

7.4 Cuando HOORTRADE reciba el formulario de desistimiento debidamente cumplimentado, enviará al Cliente, sin demora, un acuse de recibo de su desistimiento en un soporte duradero, a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente al realizar el pedido.

7.5 Cualquier devolución de un Producto por parte del Cliente a HOORTRADE antes de recibir el acuse de recibo y/o una confirmación por escrito de HOORTRADE mencionando el lugar/sitio al que se devolverá este Producto, será rechazada por HOORTRADE y devuelta al remitente.

7.6 En cualquier caso, el Cliente estará obligado a devolver los Productos a HOORTRADE o a cualquier otra persona designada por HOORTRADE, sin demora indebida, y a más tardar dentro de los catorce (14) días siguientes a la comunicación de su decisión de desistimiento. En cualquier caso, el Cliente deberá devolver el/los Producto/s en cuestión/s a HOORTRADE en un embalaje que sea suficientemente adecuado para garantizar su protección durante el transporte y aceptable desde el punto de vista del transportista, y en el estado en que se recibió, junto con las instrucciones enviadas y/o los accesorios y/o cualquier otro documento proporcionado originalmente.

7.7 El Cliente sigue siendo libre de devolver los Productos a HOORTRADE por sus propios medios y a su cargo, sujeto al cumplimiento previo de las formalidades de desistimiento mencionadas anteriormente. No obstante, y dada la naturaleza de los Productos, HOORTRADE ofrece al Cliente un servicio de devolución de los Productos debido a su volumen y/o peso. Los gastos de devolución de los Productos varían en función del peso del paquete y del país indicado en la dirección de entrega del pedido (véase la tabla siguiente).

ZONA 1: Francia

ZONA 2: Alemania, Reino Unido, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo

ZONA 3: Italia, España, Polonia, Austria, Portugal, República Checa

ZONA 4: Dinamarca, Irlanda, Croacia, Hungría, Lituania, Letonia, Eslovenia, Eslovaquia

ZONA 5: Finlandia, Suecia, Grecia, Rumanía

| <b>PESO DEL PAQUETE HASTA (en KG)</b> | <b>GASTOS DE ENVÍO DE DEVOLUCIÓN POR PAQUETE INCL. IVA (ZONA 1)</b> | <b>GASTOS DE ENVÍO DE DEVOLUCIÓN POR PAQUETE INCL. IVA (ZONA 2)</b> | <b>GASTOS DE ENVÍO DE DEVOLUCIÓN POR PAQUETE INCL. IVA (ZONA 3)</b> | <b>GASTOS DE ENVÍO DE DEVOLUCIÓN POR PAQUETE INCL. IVA (ZONA 4)</b> | <b>GASTOS DE ENVÍO DE DEVOLUCIÓN POR PAQUETE INCL. IVA (ZONA 5)</b> |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| < 1                                   | 9 €   | 10 €  | 11 €  | 12 €  | 13 €  |
| 1                                     | 23 €  | 32 €  | 34 €  | 38 €  | 41 €  |
| 2                                     | 23 €  | 33 €  | 35 €  | 39 €  | 42 €  |
| 3                                     | 24 €  | 33 €  | 35 €  | 39 €  | 42 €  |
| 4                                     | 24 €  | 33 €  | 35 €  | 39 €  | 42 €  |
| 5                                     | 24 €  | 34 €  | 36 €  | 40 €  | 43 €  |
| 6                                     | 24 €  | 34 €  | 36 €  | 40 €  | 43 €  |
| 7                                     | 25 €  | 34 €  | 36 €  | 40 €  | 43 €  |
| 8                                     | 25 €  | 35 €  | 37 €  | 41 €  | 44 €  |
| 9                                     | 25 €  | 35 €  | 37 €  | 41 €  | 44 €  |
| 10                                    | 25 €  | 35 €  | 37 €  | 41 €  | 44 €  |
| 11                                    | 26 €  | 36 €  | 38 €  | 42 €  | 45 €  |
| 12                                    | 26 €  | 36 €  | 38 €  | 42 €  | 45 €  |
| 13                                    | 26 €  | 36 €  | 38 €  | 42 €  | 45 €  |
| 14                                    | 26 €  | 37 €  | 39 €  | 43 €  | 46 €  |
| 15                                    | 26 €  | 37 €  | 39 €  | 43 €  | 46 €  |
| 16                                    | 27 €  | 37 €  | 39 €  | 43 €  | 46 €  |
| 17                                    | 27 €  | 38 €  | 40 €  | 44 €  | 47 €  |
| 18                                    | 27 €  | 38 €  | 40 €  | 44 €  | 47 €  |
| 19                                    | 27 €  | 38 €  | 40 €  | 44 €  | 47 €  |
| 20                                    | 27 €  | 38 €  | 40 €  | 44 €  | 47 €  |
| 21                                    | 27 €  | 38 €  | 40 €  | 44 €  | 47 €  |
| 22                                    | 27 €  | 38 €  | 40 €  | 44 €  | 47 €  |
| 23                                    | 27 €  | 39 €  | 41 €  | 45 €  | 48 €  |
| 24                                    | 27 €  | 39 €  | 41 €  | 45 €  | 48 €  |
| 25                                    | 27 €  | 39 €  | 41 €  | 45 €  | 48 €  |
| 26                                    | 27 €  | 40 €  | 42 €  | 46 €  | 49 €  |
| 27                                    | 28 €  | 40 €  | 42 €  | 46 €  | 49 €  |
| 28                                    | 28 €  | 40 €  | 42 €  | 46 €  | 49 €  |
| 29                                    | 28 €  | 41 €  | 43 €  | 47 €  | 50 €  |
| 30                                    | 28 €  | 41 €  | 43 €  | 47 €  | 50 €  |

Cualquier verificación útil es, en cualquier caso, llevada a cabo por HOORTRADE en el momento de la recepción de los Productos. Para que HOORTRADE pueda realizar las comprobaciones necesarias y gestionar su solicitud de retirada en condiciones óptimas, HOORTRADE recomienda encarecidamente que el Cliente le envíe una fotografía del/de los Producto/s devuelto/s y del/de los paquete/s antes del envío. HOORTRADE pide al Cliente que retire las etiquetas de transporte de salida de los Paquetes.

De conformidad con el marco legal del derecho de desistimiento, HOORTRADE se reserva el derecho de responsabilizar al Cliente en caso de depreciación de los Productos resultante de manipulaciones distintas a las necesarias para establecer la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de estos Productos. Cuando se observe dicha depreciación en el momento de la devolución de los Productos, HOORTRADE podrá, caso por caso, justificar la depreciación del valor del Producto mediante el reembolso del Cliente de acuerdo con las manipulaciones defectuosas de las que este último sea responsable.

7.8 En caso de que el Cliente ejerza su derecho de desistimiento, el importe total pagado por el Cliente será reembolsado al Cliente por HOORTRADE, sin demora indebida, en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha en que HOORTRADE sea informado de la decisión del Cliente de desistir. Los gastos de devolución correspondientes se descontarán del importe reembolsado. Este reembolso podrá aplazarse hasta que se hayan recogido los Productos o hasta que el Cliente Consumidor haya proporcionado una prueba de envío de estos Productos con una fotografía del Producto y del paquete, lo que ocurra primero. El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago que el utilizado al realizar el pedido, a menos que el Cliente acepte expresamente el uso de otro medio de pago y siempre que el reembolso no suponga ningún coste para el Cliente.

## **8. GARANTÍA DEL PRODUCTO**

Garantías legales

"El consumidor dispone de un plazo de dos años desde la entrega de los bienes para obtener la aplicación de la garantía legal de conformidad en caso de aparición de una falta de conformidad. Durante este plazo, el consumidor solo está obligado a demostrar la existencia de la falta de conformidad y no la fecha en que ésta apareció.

Cuando el contrato de compraventa de los bienes prevea el suministro de contenidos digitales o un servicio digital de forma continuada durante un período superior a dos años, la garantía legal se aplicará a dichos contenidos o servicios digitales durante todo el período de suministro. Durante ese período, el consumidor solo está obligado a demostrar la existencia de la falta de conformidad que afecta al contenido digital o al servicio digital y no la fecha en que apareció.

La garantía legal de conformidad conlleva la obligación del profesional, en su caso, de proporcionar todas las actualizaciones necesarias para mantener la conformidad del inmueble.

La garantía legal de conformidad otorga al consumidor el derecho a reparar o sustituir los bienes dentro de los treinta días siguientes a su solicitud, de forma gratuita y sin mayores inconvenientes para él.

Si el producto se repara en el marco de la garantía legal de conformidad, el consumidor se beneficia de una extensión de seis meses de la garantía inicial.

Si el consumidor solicita la reparación de los bienes, pero el vendedor impone la sustitución, la garantía legal de conformidad se renueva por un período de dos años a partir de la fecha de sustitución de los bienes.

El consumidor podrá obtener una reducción del precio de compra conservando los bienes o rescindir el contrato siendo reembolsado íntegramente contra la devolución de los bienes, si: 1.º El profesional se niega a reparar o sustituir los bienes; 2.º La reparación o sustitución del inmueble se efectúa después de un plazo de treinta días; 3.º La reparación o sustitución de los bienes causa un inconveniente importante al consumidor, en particular cuando el consumidor asume definitivamente los gastos de retirada o retirada de los bienes no conformes, o si asume los gastos de instalación de los bienes reparados o de sustitución; 4.º La falta de conformidad del bien persiste a pesar de los intentos infructuosos del vendedor de hacerla conforme.

El consumidor también tiene derecho a la reducción del precio de los bienes o a la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea tan grave que justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato. En tal caso, el consumidor no está obligado a solicitar previamente la reparación o sustitución de los bienes.

El consumidor no tiene derecho a rescindir la venta si la falta de conformidad es menor. Cualquier período de inmovilización del inmueble con vistas a su reparación o sustitución suspende la garantía que quedaba por correr hasta la entrega del artículo renovado. "Los derechos mencionados anteriormente resultan de la aplicación de los artículos L. 217-1 a L. 217-32 del Código de Consumo.

El vendedor que obstruya la aplicación de la garantía legal de conformidad de mala fe incurre en una multa civil de un importe máximo de 300.000 euros, que puede aumentarse hasta el 10% de la facturación media anual (artículo L. 241-5 del Código de Consumo).

El consumidor también se beneficia de la garantía legal contra defectos ocultos de conformidad con los artículos 1641 a 1649 del Código Civil, durante un período de dos años a partir del descubrimiento del defecto. Esta garantía da derecho al titular a una reducción del precio si se conserva el artículo o a un reembolso completo contra devolución del artículo.

8.1 Todos los Productos adquiridos en el Sitio se benefician de las siguientes garantías legales, previstas por el Código Civil y el Código del Consumidor.

8.2 No obstante, se informa debidamente al Cliente de que cualquier modificación, corte o personalización de una o varias partes de los Productos entregados impide la aplicación de las garantías legales asociadas, definidas a continuación.

## **Garantía legal de conformidad**

8.3 De conformidad con los artículos L.217-3 y siguientes del Código de Consumo, "el vendedor entrega bienes que cumplen con el contrato y con los criterios establecidos en el artículo L.217-5" y "es responsable de las faltas de conformidad existentes en el momento de la entrega de los bienes en el sentido del artículo L. 216-1, que se manifiesten en un plazo de dos años a partir de la entrega". El vendedor "también responderá, durante los mismos plazos, de las faltas de conformidad que resulten del embalaje, de las instrucciones de montaje o de la instalación cuando éstas le hayan sido encargadas por el contrato o se hayan realizado bajo su responsabilidad, o cuando la incorrecta instalación, realizada por el consumidor según lo previsto en el contrato, se deba a lagunas o errores en las instrucciones de instalación facilitadas por el vendedor". La garantía de conformidad podrá ejercerse si existiera un defecto el día de la toma de posesión del Producto.

8.4. En virtud del artículo L.217-4 del Código del Consumidor, se considera que un Producto es conforme con el contrato:

"1.º Corresponde a la descripción, tipo, cantidad y calidad, en particular en lo que se refiere a la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad o cualquier otra característica prevista en el contrato;

2.º Es apto para cualquier uso especial buscado por el consumidor, puesto en conocimiento del vendedor a más tardar en el momento de la celebración del contrato y que este último haya aceptado;

3.º Se entrega con todos los accesorios e instrucciones de instalación, que se suministrarán de acuerdo con el contrato;

4.º Se actualizará de conformidad con el contrato. ».

Además, un Producto se considera conforme si cumple los criterios establecidos en el artículo L.217-5 del Código de Consumo:

«1.º Que sea adecuado para el uso que normalmente se espera de productos del mismo tipo, teniendo en cuenta, en su caso, las disposiciones del Derecho de la Unión y del Derecho nacional, así como todas las normas técnicas o, a falta de tales normas técnicas, los códigos de conducta específicos aplicables al sector de que se trate

2.º En su caso, posee las cualidades que el vendedor presentó al consumidor en forma de muestra o modelo, antes de la celebración del contrato;

3º En su caso, los elementos digitales contenidos en ellos se proporcionarán de acuerdo con la versión más reciente disponible en el momento de la celebración del contrato, a menos que las partes acuerden otra cosa;

4.º En su caso, se entrega con todos los accesorios, incluido el embalaje, y las instrucciones de instalación que el consumidor puede esperar legítimamente;

5º En su caso, se proporciona las actualizaciones que el consumidor puede esperar legítimamente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo L. 217-19;

6.º Corresponde a la cantidad, a la calidad y a las demás características, incluso en términos de durabilidad, funcionalidad, compatibilidad y seguridad, que el consumidor puede esperar legítimamente de bienes del mismo tipo, habida cuenta de la naturaleza del bien, así como de las declaraciones públicas realizadas por el vendedor, por cualquier persona en una fase anterior de la cadena de transacciones, o por una persona que actúe en su nombre, incluso en la publicidad o en el etiquetado. ».

8.5. La falta de conformidad de los bienes nuevos que aparezca dentro de los veinticuatro (24) meses siguientes a la entrega de los bienes, a menos que se pruebe lo contrario, se presumirá existente en el momento de la entrega, a menos que esta presunción sea incompatible con la naturaleza de los bienes o el defecto invocado.

8.6 Sin embargo, de conformidad con el artículo L.217-7 del Código de Consumo, esta presunción no se aplica si "es incompatible con la naturaleza del [Producto] o con la supuesta falta de conformidad". A este respecto, HOORTRADE podrá analizar el Producto en disputa con el fin de determinar si el defecto identificado existía o no el día de la entrega del Producto al Cliente. Sin embargo, transcurrido el plazo legal, corresponderá al Cliente demostrar que el defecto existía en el momento de tomar posesión del Producto.

8.7. Para permitir a HOORTRADE refutar la presunción de conformidad, cualquier solicitud de sustitución o reparación de productos no conformes bajo la garantía legal de conformidad debe ir acompañada de fotografías para facilitar el procesamiento de la solicitud y permitir a HOORTRADE hacer las comprobaciones necesarias.

8.8 De conformidad con el artículo L.217-8 del Código de Consumo, "en caso de falta de conformidad, el consumidor tiene derecho a que los bienes sean puestos en conformidad mediante reparación o sustitución, o en su defecto, a una reducción del precio o a la resolución del contrato". Sin embargo, el artículo L217-12 del Código del Consumidor especifica que "el vendedor no podrá proceder según la elección hecha por el consumidor si la conformidad solicitada es imposible o conlleva costos desproporcionados con respecto a, en particular: 1º El valor del bien en ausencia de falta de conformidad; 2.º El alcance de la falta de conformidad; y 3º La posibilidad de optar por la otra opción sin mayores inconvenientes para el consumidor. El vendedor podrá negarse a poner el bien en conformidad si ello es imposible o conlleva costes desproporcionados, en particular con respecto a los puntos 1º y 2º". ». HOORTRADE se compromete a ofrecer al Cliente como prioridad, y a dar prioridad, a la sustitución de las partes no conformes del Producto. La sustitución del Producto se considerará como primer recurso en los casos de imposibilidad manifiesta de conformidad mediante la reparación de los bienes.

8.9. El Cliente no podrá solicitar una reducción del precio de compra del Producto o la cancelación de la venta contra el reembolso del precio cuando el cumplimiento tenga lugar más allá de un período de treinta (30) días a partir de la solicitud del Cliente, si la superación de este período es imputable al Cliente, en particular debido a su falta de respuesta a las solicitudes de HOORTRADE para procesar su solicitud.

8.10. En virtud del artículo L.217-3 del Código de Consumo francés, la acción derivada de la falta de conformidad se beneficia del plazo de prescripción de los artículos 2224 y siguientes del Código Civil francés.

8.11 La garantía legal de conformidad se aplica independientemente de cualquier garantía comercial otorgada.

#### Garantía legal contra vicios ocultos

8.12 De conformidad con los artículos 1641 a 1649 del Código Civil, el Cliente puede solicitar el ejercicio de la garantía contra los defectos ocultos si los defectos presentados no aparecieron en el momento de la compra, son anteriores a la compra y son suficientemente graves (el defecto debe hacer que el Producto no sea apto para el uso al que está destinado, o reducir este uso hasta tal punto que el Comprador no hubiera comprado el Producto o no lo hubiera comprado en ese momento). precio si hubiera sabido del defecto).

8.13 Las reclamaciones o solicitudes de reembolso por un Producto no conforme deben presentarse por correo postal o a través del formulario de contacto dedicado a este fin y accesible en el Sitio desde el área de clientes. El Cliente será reembolsado por el importe de su pedido utilizando el mismo medio de pago que el utilizado para la transacción inicial. Los costes del procedimiento de reembolso (en particular, los gastos de devolución del Producto en cuestión) correrán a cargo de HOORTRADE.

8.14 En caso de descubrimiento de un defecto oculto, HOORTRADE se esfuerza por dar prioridad, en la medida de lo posible, a la sustitución de la pieza o Producto defectuoso para garantizar una resolución rápida y eficaz del problema.

No obstante, de conformidad con el artículo 1644 del Código Civil, el cliente conserva el derecho a optar por la anulación de la venta, o por una reducción del precio, según su preferencia.

8.15 De conformidad con el artículo 1648 párrafo 1 del Código Civil, se informa al Cliente de que "la acción resultante de los defectos redhibitorios debe ser ejercitada por el comprador dentro de los dos años siguientes al descubrimiento del defecto".

## **GARANTÍAS COMERCIALES**

Garantía de reparación del motor

8.16 Además de la garantía legal de conformidad, HOORTRADE ofrece al Cliente una garantía comercial que cubre la reparación de los elementos mecánicos de las motorizaciones de la puerta batiente y de la puerta corredera (en adelante, el "Equipo").

8.17 Cualquier solicitud de implementación de esta garantía dará lugar a un diagnóstico del Equipo por parte de HOORTRADE. La tramitación de la solicitud del Cliente variará en función de las siguientes situaciones:

8.17.1. En caso de imposibilidad de reparación, HOORTRADE sustituirá el Producto por un producto idéntico o equivalente.

8.17.2. Si la solicitud de reparación se realiza durante el período de veinticuatro (24) meses cubierto por la garantía legal de conformidad, HOORTRADE reparará el Equipo sin costo alguno para el Cliente, a menos que este último opte por la sustitución del Producto de acuerdo con la elección realizada bajo la garantía legal de conformidad en las condiciones del artículo 8.5 de estos T&C. Cualquier reparación realizada dentro de este plazo dará lugar a una prórroga de seis (6) meses de la garantía legal de conformidad, de conformidad con el artículo L.217-3 del Código del Consumidor.

8.17.3. Si la solicitud de reparación se realiza más allá del período de veinticuatro (24) meses cubierto por la garantía legal de conformidad, HOORTRADE facturará la reparación del Equipo, sobre la base de un presupuesto previamente validado por el Cliente.

8.18 HOORTRADE se compromete a encargarse de la recuperación del Equipo para su reparación. HOORTRADE también se compromete a devolver el Equipo reparado al Cliente, sin coste adicional para este último.

8.19 Esta garantía comercial no cubre los daños resultantes del mal uso, negligencia, incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento, modificación o reparación del Producto por parte de un proveedor externo.

## **9. RESPONSABILIDAD**

9.1 Cada una de las partes será responsable de las consecuencias que se deriven de sus faltas, errores u omisiones y que causen daños directos a la otra parte.

Responsabilidad del Cliente

• 9.2 Los Productos están diseñados para ser instalados y utilizados en condiciones normales de uso y mantenimiento. En caso de daños causados al Producto por condiciones climáticas extremas (tormentas, granizo, inundaciones, vientos fuertes, etc.), HOORTRADE no se hace responsable de la reparación o sustitución de estos Productos. Los daños derivados de fenómenos meteorológicos extremos o de acontecimientos imprevisibles ajenos a HOORTRADE son responsabilidad exclusiva del Cliente, y podrán ser cubiertos por el seguro de hogar contratado por el Cliente. Se aconseja al Cliente que compruebe con su aseguradora que su póliza de seguro de hogar incluya cobertura para dichos daños. El Cliente deberá recurrir a su seguro de hogar para cualquier indemnización relativa a los daños causados por fenómenos meteorológicos extremos.

9.3 De conformidad con el artículo L216-2 del Código de Consumo, cualquier riesgo de pérdida o daño del Producto se transfiere al consumidor en el momento en que ha tomado posesión física del mismo. Como tal, los daños causados por actos de vandalismo ocurridos después de la entrega del Producto son responsabilidad exclusiva del Cliente. Dichos daños podrán estar cubiertos por el seguro de hogar contratado por el Cliente. Se aconseja al Cliente que consulte con su aseguradora que su contrato incluya cobertura para este tipo de siniestros.

Se recomienda que el Cliente contrate un seguro que cubra los riesgos de vandalismo.

9.4 El Cliente es el único responsable de la calidad, precisión, pertinencia y exactitud de la información que proporciona en el Sitio con el fin de realizar y validar su pedido. Cualquier error por su parte en cuanto a la información comunicada a HOORTRADE en el momento de realizar su pedido y que pueda afectar a la entrega de los Productos solicitados puede dar lugar a una nueva facturación por parte de HOORTRADE de los costes necesarios para programar una nueva entrega. HOORTRADE no se hace responsable a este respecto.

9.5 El Cliente es el único responsable frente a HOORTRADE y, en su caso, frente a terceros, de cualquier daño y perjuicio, de cualquier naturaleza, causado por la información comunicada, transmitida o difundida al realizar su pedido y aplicar las presentes CGV, así como de cualquier incumplimiento por su parte de las presentes disposiciones contractuales.

9.6 El Cliente es el único responsable de la elección de los Productos que solicita a través del Sitio.

9.7 El montaje y montaje de los Productos entregados se lleva a cabo bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente. Del mismo modo, cualquier corte del Producto o modificación de una parte que lo compone se realiza bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente. En ningún caso HOORTRADE podrá ser considerada responsable de un montaje que no cumpla con las normas técnicas o con las instrucciones de montaje y uso.

9.8 Para garantizar que la reclamación del Cliente se tramite correctamente, el Cliente deberá examinar el estado y el contenido de su paquete el día de la entrega para formular las reservas necesarias en las condiciones mencionadas en el artículo 5) y notificar inmediatamente a HOORTRADE a través del formulario de contacto cualquier defecto encontrado. En caso de defecto, el Cliente no deberá proceder al montaje del Producto antes de la tramitación de su reclamación por parte de HOORTRADE. En caso de montaje del producto, HOORTRADE no se hace responsable de los defectos encontrados una vez que el producto ha sido montado. En consecuencia, si el Cliente no informa a HOORTRADE de la existencia de una pieza defectuosa y la monta como parte del montaje del Producto, no podrá invocar la falta de conformidad de la pieza.

9.9 Cuando confía el montaje y la instalación del Producto, o de una pieza de recambio, adquirida a un tercero proveedor de servicios profesionales o instalador, a su cargo, este último sigue siendo el único responsable del montaje, de los medios implementados para este fin y de cualquier daño que pueda resultar para el Cliente y/o el Producto durante o al final de su instalación. En caso de intervención por parte de un tercero proveedor de servicios profesionales o instalador contratado por el Cliente, HOORTRADE no cubrirá los costes asociados a esta intervención, incluidos los relacionados con la sustitución de piezas o la reparación. Todos los costes relacionados con esta intervención son responsabilidad exclusiva del Cliente.

HOORTRADE no se hace responsable en ningún caso a este respecto. Cualquier solicitud realizada al servicio postventa de HOORTRADE en este caso será rechazada por HOORTRADE. Cualquier posible defecto en la estructura o forma de una pieza que compone el Producto antes de su montaje, perforación, etc. en este caso, deberá ser notificado a HOORTRADE sin demora, precisando que el Cliente se compromete entonces a suspender el montaje confiado al tercero profesional. HOORTRADE no se hace responsable del defecto encontrado si la pieza en disputa se instala o incorpora a la estructura del Producto, a pesar de la notificación enviada a HOORTRADE.

#### Responsabilidad de HOORTRADE

9.10 HOORTRADE implementará todas las medidas necesarias para garantizar que el Cliente reciba Productos de calidad en condiciones óptimas. HOORTRADE asume toda la responsabilidad de los Productos ofrecidos a los Clientes en el Sitio y se ocupará únicamente de cualquier posible reclamación relacionada con dichos Productos.

9.11 Sin embargo, HOORTRADE no se hace responsable de ningún daño, que pueda ser atribuible al propio Cliente, o al acto imprevisible e insuperable de un tercero no relacionado con el contrato, o a un caso de fuerza mayor.

9.12 Además, el Cliente no será responsable de ningún daño sufrido por el Cliente como resultado de un mal uso o montaje/montaje de los Productos que no cumpla con las instrucciones, ya sea que esta instalación sea realizada por el propio Cliente o por un proveedor de servicios externo designado por el Cliente.

9.13 En caso de reclamación por parte del Cliente relacionada con un defecto encontrado en un Producto, HOORTRADE se compromete a acusar recibo de la solicitud del Cliente dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a la recepción del archivo completo del Cliente (referencia, cantidad, fotos, cualquier información solicitada por HOORTRADE). En caso de que se detecte un defecto en un Producto y sea confirmado por HOORTRADE, HOORTRADE se compromete a ofrecer al Cliente una solución adaptada a su solicitud en un plazo de catorce días naturales a partir de la confirmación de que la reclamación ha sido atendida. Esta solución se implementará siempre que el Cliente responda con prontitud a las solicitudes de HOORTRADE y coopere activamente en la tramitación de su reclamación.

#### Responsabilidad ampliada del productor

9.14 Hoortrade está registrada en la ADEME, a través de los siguientes organismos, de conformidad con sus obligaciones en materia de responsabilidad de los productores que le incumben en virtud de la legislación AGECE:

LEKO bajo el identificador único FR341859\_01RGTM para la gestión de envases domésticos

Ecohouse bajo el identificador único FR341859\_10VDLX para la gestión de muebles usados

Ecosistema bajo el identificador único FR341859\_05DKYV para la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Valdelia bajo el identificador único FR341859\_04ULNJ para la gestión de productos y materiales de construcción de edificios

## **10. ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS ANTIGUOS NO COMERCIALIZADOS POR HOORTRADE**

Como parte de la aplicación de la ley AGECE, puede obtener el intercambio de su antiguo producto de forma gratuita para la compra de un nuevo producto equivalente, bajo condiciones específicas. El canje es posible para un producto de tipo equivalente al producto de compra y de volumen equivalente. Si desea beneficiarse de este intercambio, le invitamos a ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente antes de realizar su pedido, que comprobará si cumple los requisitos para las condiciones y se encargará de organizar el canje.

Recogida de productos pequeños

10.1 Hoortrade no aceptará la devolución de pequeños productos usados de su domicilio cuando se entreguen nuevos productos comprados en su sitio web. Pueden dejarse gratuitamente en uno de los puntos de recogida de su elección, que encontrará en el siguiente enlace: [quefairedemesdechets.ademe.fr/](http://quefairedemesdechets.ademe.fr/) o en cualquier organización ecológica que recoja residuos de los productos en cuestión. Un producto pequeño es cualquier producto que pueda transportarse sin equipo, es decir, un producto que pesa menos de 20 kg y cuyas dimensiones (ancho + largo + alto) son inferiores a 2 metros.

Recogida de productos voluminosos

10.2 Si compra un producto voluminoso en el Sitio, puede solicitar la devolución de un producto de naturaleza y tamaño equivalentes. El producto de intercambio debe estar en cantidades iguales o inferiores a los productos comprados por usted en Hoortrade.

El producto debe ser desmontado antes de ser devuelto y embalado en una o más cajas cuyas dimensiones no pueden exceder los 200 cm de largo y 30 kg por caja, para que tengan dimensiones idénticas a los productos entregados. Los productos usados deben estar disponibles y listos para su recogida el día de la devolución. El producto recogido no debe poner en peligro la seguridad y la salud del transportista.

La devolución debe haber sido notificada antes de que el pedido se realice en el sitio. Puede tener lugar en el momento de la entrega del nuevo producto o en un momento posterior. El transportista tendrá derecho a rechazar la devolución de su producto usado si no cumple con las condiciones detalladas anteriormente.

## 11. VALORACIÓN DEL CLIENTE

11.1 El Sitio ha establecido una solución para recopilar, difundir y controlar las opiniones relacionadas con la experiencia de los Clientes con respecto a su pedido, así como a los Productos ofrecidos. Las opiniones siempre se recopilan sobre la base de la experiencia real de compra y uso de Productos de acuerdo con la Directiva Omnibus.

11.2 Después de su compra, SKEEPERS podrá ponerse en contacto con el Cliente por correo electrónico, a través de su solución OPINIONES VIFICADAS, con el fin de publicar una reseña relacionada con su experiencia de compra, así como con su experiencia de uso de los Productos adquiridos.

11.3 El Cliente tiene la posibilidad de dejar una reseña durante un período de tres meses después de la invitación enviada por correo electrónico. Los consumidores que hayan presentado una revisión podrán modificarla durante un período de tres meses a partir de su redacción. Más allá de eso, solo puede pedir que se retire su opinión.

11.4 El Cliente se compromete a dejar una reseña basada en su experiencia real con la marca y el producto. No debe considerarse ininteligible, inapropiado, abusivo, difamatorio, discriminatorio, acusatorio, racista o que implique un llamado a la acción legal. La revisión, la calificación y el comentario también deben ser relevantes para el tema que se está anotando y deben coincidir entre sí. La reseña no debe tener la intención de sesgar el promedio de la empresa calificada, contener elementos concretos de conflictos de intereses, o mencionar el nombre de un competidor y/o fomentar la compra de la competencia. La reseña no debe contener material promocional o spam, y/o mencionar otros sitios web. La reseña no debe contener ninguna información personal ni ninguna otra información que pueda identificar al revisor, ponerse en contacto con el revisor o dar lugar a un robo de identidad. En caso de incumplimiento, la notificación será rechazada automáticamente.

11.5 El Sitio se reserva el derecho de volver a ponerse en contacto con el Cliente siguiendo su opinión, así como de responder directamente a ella en el marco de su derecho de réplica.

11.6 Al depositar su opinión en el Sitio, el Cliente cede a Hoortrade el derecho a reproducir, representar, traducir, adaptar y explotar la totalidad o parte de la opinión, por cualquier medio técnico y/o digital conocido o desconocido hasta la fecha, en cualquier formato y en cualquier tipo de soporte. Esta cesión de derechos patrimoniales se concede de forma gratuita y no exclusiva, para todo el mundo y durante todo el plazo legal de protección de los derechos de propiedad intelectual a partir de la presentación de la notificación por parte del Cliente.

## 12. PROPIEDAD INTELECTUAL

12.1 El Sitio, así como las bases de datos, textos, documentos, informaciones, imágenes, fotografías, gráficos, logotipos o cualquier otro dato están protegidos por los artículos L.111-1 y siguientes del Código de la Propiedad Intelectual y siguen siendo propiedad exclusiva de HOORTRADE o, en su caso, de sus respectivos propietarios, de los que HOORTRADE haya obtenido las autorizaciones de explotación necesarias.

12.2 HOORTRADE sigue siendo el titular de todos los derechos de propiedad intelectual registrados y no registrados en el Instituto Nacional de la Propiedad Intelectual (INPI) y relacionados con el Sitio, así como de todos los derechos de propiedad intelectual y derechos de autor relacionados con cualquier otro signo distintivo que le pertenezca.

12.3 Queda terminantemente prohibida toda reproducción y/o representación, descarga, traducción, adaptación, explotación, distribución, difusión y/o comunicación, en cualquier forma, comercial o no, de la totalidad o parte del Sitio o de cualquiera de los derechos de propiedad intelectual pertenecientes a HOORTRADE. El Cliente también se abstendrá de cualquier acto o acto que pueda infringir directa o indirectamente los derechos de propiedad intelectual de HOORTRADE.

12.4 En caso de que se infrinja los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Sitio o los derechos de HOORTRADE, se invita al Cliente a denunciarlo a HOORTRADE a través del formulario de contacto en el área de clientes del Sitio.

## **13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

13.1 Se informa al Cliente de que la creación de su cuenta personal, así como la realización y validación de su pedido en el Sitio, dan lugar a la recopilación y al tratamiento por parte de HOORTRADE de datos personales que le conciernen, cuyo uso está sujeto a las disposiciones de la Ley n.º 78-17 del 6 de enero de 1978 relativa a la informática, y el Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, el "RGPD").

13.2 HOORTRADE pone a disposición del Cliente, en su Sitio, una política de privacidad accesible en la siguiente dirección URL [www.casanoov.fr/](http://www.casanoov.fr/) - [www.casanoov.be/](http://www.casanoov.be/) - [www.casanoov.it/](http://www.casanoov.it/) - [www.casanoov.es/](http://www.casanoov.es/) - [www.casanoov.de/](http://www.casanoov.de/) - [www.casanoov.nl/](http://www.casanoov.nl/) - [www.casanoov.pl/](http://www.casanoov.pl/) - [www.casanoov.lu/](http://www.casanoov.lu/) - [www.casanoov.pt/privacy](http://www.casanoov.pt/privacy) - [www.casanoov.at/privacy/](http://www.casanoov.at/privacy/) - [www.casanoov.ie/privacy/](http://www.casanoov.ie/privacy/) - [www.casanoov.dk/privacy/](http://www.casanoov.dk/privacy/) - [www.casanoov.fi/privacy/](http://www.casanoov.fi/privacy/) - [www.casanoov.se/privacy/](http://www.casanoov.se/privacy/) - [www.casanoov.co.uk/privacy/](http://www.casanoov.co.uk/privacy/) - [www.casanoov.cz/privacy/](http://www.casanoov.cz/privacy/) - [www.casanoov.gr/privacy/](http://www.casanoov.gr/privacy/) - [www.casanoov.hr/privacy/](http://www.casanoov.hr/privacy/) - [www.casanoov.hu/privacy/](http://www.casanoov.hu/privacy/) - [www.casanoov.lt/privacy/](http://www.casanoov.lt/privacy/) - [www.casanoov.lv/privacy/](http://www.casanoov.lv/privacy/) - [www.casanoov.ro/privacy/](http://www.casanoov.ro/privacy/) - [www.casanoov.si/privacy/](http://www.casanoov.si/privacy/) - [www.casanoov.sk/privacy/](http://www.casanoov.sk/privacy/), y describe los principios de recopilación y procesamiento de datos personales practicados por HOORTRADE, así como los derechos que el Cliente tiene con respecto a sus datos.

## **14. IDIOMA DE LAS CGC**

14.1 Estos T&C están redactados en francés.

14.2 En el caso de que sea necesario traducirlos a uno o más idiomas, solo prevalecerá la versión francesa del texto en caso de litigio.

## **15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

15.1 Las presentes CGV se rigen por la legislación francesa.

15.2 En caso de litigio al que puedan dar lugar las presentes CGV (o cualquiera de sus cláusulas) y/o la relación entre las partes, el Cliente podrá, a su elección, además de uno de los tribunales territorialmente competentes en virtud de la Ley de Enjuiciamiento Civil, interponer una demanda ante el tribunal del lugar donde residía en el momento de la celebración del contrato o de la ocurrencia del hecho dañoso.

15.3 De conformidad con el artículo L.612-1 del Código de Consumo, se recuerda que "todo consumidor tiene derecho a recurrir gratuitamente a un mediador de consumo con vistas a la resolución amistosa del litigio entre él y un profesional. Para ello, el profesional garantiza al consumidor el recurso efectivo a un sistema de mediación de consumo".

15.4 De conformidad con el Decreto N° 2015-1033 de 20 de agosto de 2015 y el Decreto de Aplicación N° 2015-1382 de 30 de octubre de 2015, cualquier litigio o litigio denominado de consumo, sujeto al artículo L.612-2 del Código de Consumo, puede resolverse de forma amistosa mediante mediación en el CMAP - Centro de Mediación y Arbitraje de París.

15.5 Para someter su disputa al mediador, el Cliente puede:

(i) rellenar el formulario en el sitio web del CMAP: [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr); o

(ii) enviar su solicitud por correo simple o certificado a CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARÍS; o

(iii) enviar un correo electrónico a [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr).

15.6 Se recuerda que la mediación no es obligatoria, salvo disposición legal en contrario, y se ofrece con el fin de resolver litigios evitando el recurso a los tribunales.

# Apéndice 1 - Modelo de formulario de desistimiento

(Por favor, complete y devuelva este formulario solo si desea de desistir del contrato)

A la atención de: HOORTRADE, 83-85 boulevard du parc de l'Artilerie - 69007 LYON - Francia

Por la presente le notifico mi desistimiento del contrato relativo a N.º artículo: \_\_\_\_\_

Y con respecto a los Productos a continuación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recibidos: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Mi nombre y dirección:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Acepto la oferta de servicio de devolución ofrecida por Hoortrade (párrafo 7.7 de las CGC)

Fecha: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

*Firma (solo en caso de notificación en papel de este formulario):*

## Apéndice 2 - Lista de códigos postales no entregados por HOORTRADE

| <b>Pays</b> | <b>Ville</b>             | <b>códigos postales</b> |
|-------------|--------------------------|-------------------------|
| España      | Ceuta                    | 51001 → 51005           |
|             | Melilla                  | 52001 → 52005           |
|             | Canarias                 | 35XXX                   |
|             | Islas Baleares           | 07XXX                   |
| UK          | Isla de Wight            | PO30 a PO41             |
|             | Anglesey (Ynys Mon)      | LL58 a LL78             |
|             | Shetland                 | EA1 a EA3               |
|             | Islas Orcadas (Orcadas)  | KW15 a KW17             |
|             | Hébridas Exteriores      | De HS1 a HS9            |
|             | Mull                     | PA64 a PA75             |
|             | Skye                     | IV41 a IV56             |
|             | Islay                    | PA42 a PA49             |
|             | Arran                    | KA27                    |
|             | Bute                     | PA20 a PA21             |
|             | Coll & Gráfico           | PA77, PA78              |
|             | Isla Santa (Anglesey)    | LL65                    |
|             | Portland                 | T5D                     |
|             | Lindisfarne (Isla Santa) | TD15                    |
|             | Isla de Man              | De IM1 a IM9            |
|             | Jersey                   | JE1 a JE4               |
|             | Guernsey                 | GY1 a GY10              |
| Italia      | San Marino               | 4789X                   |
|             | Livigno                  | 23041                   |
|             | Vaticano                 | 00120                   |
| Noruega     | Longyearbyen             | 9170                    |
|             | Svalbard                 | 9171                    |
|             | Isfjord på Svalbard      | 9172                    |
|             | Ny-Alesund               | 9173                    |
|             | Hopen                    | 9174                    |
|             | Sveagruva                | 9175                    |
|             | Bjornoya                 | 9176                    |
|             | Hornsund                 | 9177                    |
|             | Barentsburg              | 9178                    |
|             | Pyramiden                | 0170                    |

Portugal

9179

Portugal

Madeira

9000 y → 9390  
9400

Azores

9500 y → 9690  
9700 y → 9950  
9960 & → 9989