

CONDICIONES GENERALES DE VENTA A DISTANCIA Y VENTA ONLINE DE ARTÍCULOS CHAUMET

(NO APLICABLE A LA VENTA EN EL ESTABLECIMIENTO)

1. Introducción
2. Ámbito de aplicación
3. Identificación del ofertante
4. Información de los productos
5. Realización de un pedido
6. Precio de los productos
7. Términos de pago
8. Entrega
9. Conformidad o devolución de su dinero – derecho de desistimiento y devolución de productos
10. Cambio (exclusivo para Venta a Distancia)
11. Cumplimiento – Garantía
12. Contrato - Reclamaciones - Información
13. Privacidad
14. Derechos de Propiedad Intelectual
15. Fuerza mayor
16. Conflictos – Ley aplicable
17. Condiciones especiales por la venta de productos personalizados

Anexos:

- Formulario de desestimiento
- Recibo de devolución
- Hoja de reclamaciones

1. Introducción

La sociedad Chaumet Iberia S.L.U (En adelante “Chaumet”) comercializa artículos Chaumet en España (excluyendo Ceuta, Melilla y las Islas Canarias).

En un esfuerzo por conocer mejor las necesidades de sus clientes, Chaumet ha decidido establecer, en paralelo con su red de boutiques existentes, una red de venta a distancia y venta online para alguno de sus artículos.

Con este fin, en virtud del artículo 92.1 del 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 y otras leyes complementarias (en adelante la “Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios”), los términos de Venta a Distancia y Venta Online, se refieren a cualquier contrato celebrado entre Chaumet y el consumidor en el marco de venta a distancia, sin la presencia simultanea de profesionales de Chaumet y del consumidor, y mediante el uso exclusivo de una o más técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración del contrato.

Esta red de venta a distancia y venta online incluye:

- venta a distancia por teléfono o por email mediante el servicio de venta a distancia de Chaumet (en adelante “**Venta a Distancia**”). La conversación con el cliente será por teléfono y/o email y el pedido será confirmado mediante email.
- ventas e-commerce a través de la página web de Chaumet mediante su dominio www.chaumet.com/es_en (en adelante “**Venta Online**”). El pedido del cliente será confirmado en la página web www.chaumet.com/es_en (en adelante “**Página Web**”)

Esta venta de productos se encuentra regulada por los términos y condiciones generales de venta (en adelante “**Términos y Condiciones Generales de Venta**”).

Le recordamos que las disposiciones de estos Términos y Condiciones Generales de Venta no aplican para las ventas realizadas en el establecimiento.

Estos Términos y Condiciones Generales de Venta aplican tanto para las Venta a Distancia por teléfono o email como para las Venta Online, especificando que para evitar cualquier confusión, las disposiciones especiales que se apliquen a cualquiera de estos canales de venta se indican cuando sea necesario y que las demás disposiciones, en ausencia de una indicación específica, se aplican por igual a ambos canales.

El listado de los productos disponibles de Chaumet para Venta a Distancia y Venta Online puede ser consultado en la Página Web www.chaumet.com/es_en. En relación con las Venta Online, Chaumet ha proporcionado una selección de artículos. Así, todos los artículos de Chaumet disponibles para Venta Online contarán con la función "Comprar ahora" en la página del producto en cuestión.

El sistema así configurado, implica un acercamiento activo por parte del cliente, cumple en todos los aspectos con los requisitos para la venta a distancia y, en particular, con la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Para todas las Venta a Distancia, queda estipulado que Chaumet no realiza ninguna captación, prospección telefónica o publicidad no deseada hacia sus clientes o potenciales clientes y que, como resultado, las provisiones de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley 34/2002, del 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante "LSSI"), no son aplicables a las transacciones aquí previstas.

El uso de los procedimientos de las Venta a Distancia y Venta Online aquí descritos está estrictamente reservado a los consumidores que actúan exclusivamente en su propio nombre. A estos efectos, el artículo 3.1 de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios define al consumidor como cualquier persona física y jurídica o entidad sin personalidad jurídica que realice actividades sin ánimo de lucro y actúe fuera del ámbito de su actividad comercial, industrial, artesanal, liberal o actividad agrícola.

En consecuencia, cualquier cliente, con carácter previo a cualquier pedido, declara que actúa en calidad de consumidor y que las compras se realizan para sus necesidades personales y no con fines comerciales o de reventa. También certifican que tienen la capacidad legal suficiente para contratar y comprar los artículos disponibles. Además, garantizan la veracidad y exactitud de la información facilitada.

2. Ámbito de aplicación

Estos Términos y Condiciones Generales de Ventas son aplicables a las Venta a Distancia y a las Venta Online de productos de Chaumet celebrados con consumidores, que son realizados:

- **Mediante intermediarios del Servicios de Venta a Distancia** proporcionado por Chaumet, para entrega en España (excluyendo a Ceuta, Melilla y las Islas Canarias).
- **Mediante el uso de la Página Web de Chaumet**, para entrega en España (excluyendo Ceuta, Melilla y las Islas Canarias).

Cualquier Venta a Distancia o Venta Online de productos de Chaumet queda sujeta a la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones de Venta por los clientes.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 27.4 de la LSSI, las presentes Condiciones Generales de Venta pueden ser consultadas, impresas y conservadas en un archivo informático por cualquier persona que acceda a la Página Web www.chaumet.com/es descargándose una versión en PDF de las mismas haciendo clic *aquí*. Estos Términos y Condiciones Generales de Venta seguirán siendo aplicables mientras permanezcan publicados en la Página Web www.chaumet.com/es_es. En el caso de que, tras su modificación o supresión de la Página Web www.chaumet.com/es_es, los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta fueran accesibles al público a través de otros sitios web o por cualquier otro medio, no serán oponibles a Chaumet. Chaumet puede actualizar o modificar estos Términos y Condiciones Generales de Venta. Sin embargo, la versión más reciente de los Términos y Condiciones Generales de Venta siempre estará disponible en la Página Web. En todo caso, los términos y condiciones aplicables a la venta de artículos son los vigentes en el momento de la venta.

3. Identificación del ofertante

Chaumet Iberia S.L.U.

Sociedad limitada inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 36.449, folio 20, Hoja M-654881 y cuyo domicilio social se encuentra en Calle Serrano nº 16, 28001 Madrid.

Número de Identificación Fiscal (“NIF”): B-87888780

Correo electrónico: information-eu@chaumet.com

Teléfono: +34 915 90 72 80

4. Información de los productos

Las características esenciales y la información relativa a todos los artículos Chaumet susceptibles de ser vendidos por la empresa mediante Venta a Distancia y Venta Online están disponibles, con sus respectivas referencias, en las boutiques Chaumet así como en la Página Web www.chaumet.com/es_es. Se invita al cliente a revisar esta información antes de realizar cualquier pedido.

Por la presente, se recuerda que todos los artículos de Chaumet disponibles para pedidos a través de Venta Online contarán con la función "Comprar ahora" en la página del producto en cuestión. Chaumet invita a los clientes que deseen adquirir artículos no disponibles en la Página Web a visitar una boutique o a hacer un pedido a través del Servicio de Venta a Distancia.

Antes de realizar un pedido, se informará al cliente, bien a través del Servicio de Venta a Distancia o bien en la sección de la Página Web en la que se describa cada artículo, de la disponibilidad del artículo en cuestión. Chaumet verifica la disponibilidad antes de realizar todos los pedidos. En caso de que, a pesar del control de Chaumet, los artículos solicitados ya no estén disponibles, Chaumet informará al cliente por teléfono o correo electrónico en el menor tiempo posible de que el pedido no se puede perfeccionar y que no se realizará el cargo correspondiente conforme al método de pago seleccionado. En todo caso, la disponibilidad del artículo quedará confirmada una vez el cliente reciba la confirmación por escrito del pedido y de su envío.

Las fotografías, las ilustraciones y las descripciones de los productos disponibles para la venta se presentan únicamente con fines ilustrativos y de ninguna manera implican responsabilidad para Chaumet. Chaumet hará todo lo posible para ofrecer a los clientes la información necesaria sobre dichas ilustraciones y/o medidas o detalles de los productos para evitar errores o malentendidos. Los clientes pueden obtener información adicional poniéndose en contacto con el Servicio de Venta a Distancia de Chaumet por teléfono o correo electrónico o, en el caso de Venta Online, con el departamento de relaciones con el cliente por teléfono o correo electrónico (en adelante, el "**Departamento de Relaciones con el Cliente**"). Para mayor detalle véase el apartado 12 de los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta.

5. Realización de un pedido

Pedidos realizados a través de Venta a Distancia

Los pedidos se realizan siguiendo los pasos que se describen a continuación:

- Los pedidos serán recibidos, en español, inglés, francés y mandarín por el Servicio de Venta a Distancia de Chaumet (i) en el +34 915 90 72 80 (coste de una llamada local desde España), o (ii) a través del correo electrónico madrid@chaumet.com, de lunes a sábado, de 11:00 a 20:00 horas, excepto festivos.

El cliente es responsable de los gastos de telecomunicaciones en los que pueda incurrir al realizar llamadas telefónicas en los puntos anteriores o al acceder a la Página Web y enviar un correo electrónico a la dirección indicada.

El cliente deberá completar la información necesaria para la correcta realización y envío del pedido.

Al comienzo del proceso de pedido a más tardar, Chaumet indicará los métodos de pago aceptados y las posibles restricciones de entrega.

- El cliente recibirá antes de validar definitivamente su pedido, los Términos y Condiciones Generales de Venta así como el detalle de su pedido por correo electrónico. Podrán comprobar los detalles de su pedido, el precio total y corregir cualquier error antes de confirmar su aceptación.

El pedido se registrará únicamente cuando el cliente haya aceptado expresamente los Términos y Condiciones Generales de Venta y haya confirmado el pedido respondiendo al mencionado correo electrónico. El enlace para el pago se enviará al cliente tras la aceptación expresa de los Términos y Condiciones Generales de Venta por parte de este último.

- El pago se realizará mediante un enlace de pago seguro enviado al cliente o mediante transferencia bancaria del cliente.

Pedidos realizados a través de Venta Online

Los Pedidos se realizan siguiendo los pasos que se describen a continuación:

- El cliente deberá seleccionar en la Página Web el/los artículo(s) y la(s) cantidad(es) que desee encargar. Una vez que el cliente haya elegido el artículo disponible a la

venta en la Página Web, podrá añadirlo a su cesta de compra. El cliente puede entonces decidir continuar con sus compras y añadirlas a la cesta de compra (sujeto a disponibilidad y cantidades) o proceder al pago del artículo. A lo largo del proceso de pedido, el cliente podrá retirar de la cesta de compra uno o varios artículos previamente seleccionados.

- Una vez que se completa la selección, el cliente puede confirmar el contenido de su cesta de compra realizando un pedido como invitado o usando su cuenta registrada. Para ello, el cliente puede:
 - crear una cuenta Chaumet proporcionando cierta información (nombre, domicilio, correo electrónico, número de teléfono), o
 - introducir sus datos de inicio de sesión para acceder a su cuenta si ya se ha creado.

El cliente deberá completar la información necesaria para la correcta realización y envío del pedido. A más tardar al comienzo del proceso de pedido, Chaumet indicará los métodos de pago aceptados y las posibles restricciones de entrega.

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 27 de la LSSI, el cliente podrá consultar los detalles de su pedido, su precio total y sus datos personales (en particular, dirección de correo electrónico, dirección de envío, forma de entrega, dirección de facturación) y corregir cualquier error.

A continuación, el cliente confirmará todos los detalles que aparecen en la página de resumen del pedido para expresar su aceptación final antes de proceder al pago.

El pedido de la Página Web se registrará solo cuando el cliente haya aceptado expresamente los Términos y Condiciones Generales de Venta al marcar la casilla de verificación correspondiente. Junto a esta casilla de verificación, accesible a través de la página de pago de pedidos, se encuentra un enlace de hipertexto que dirige a los Términos y Condiciones Generales de Venta. El cliente no podrá transferir ninguna información de pago ni proceder al pago de su pedido a menos que haya marcado la citada casilla.

Al hacer clic en el botón 'realizar el pedido y pagar', el cliente realizará efectivamente un pedido firme para los artículos que se encuentren en su cesta de compra.

Disposiciones aplicables para los pedidos de Venta a Distancia y de Venta Online

Una vez que el cliente haya confirmado el pedido y realizado su pago, ya sea mediante Venta a Distancia o Venta Online, Chaumet acusará recibo de compra sin demora indebida (confirmación del pedido del cliente detalles y número de referencia del pedido) mediante un correo electrónico o cualquier medio electrónico equivalente designado por el cliente en las 24 horas siguientes a la confirmación del pedido. Sin embargo, este correo electrónico de acuse de recibo del pedido no significa que el pedido del cliente haya sido aceptado. De hecho, Chaumet llevará a cabo los controles de seguridad habituales en términos de lucha contra el fraude y la aceptación del pedido quedará sujeta a la verificación final de la disponibilidad del producto, ya que algunos artículos de Chaumet solo están disponibles en cantidad limitada.

La venta sólo se considerará definitiva tras la recepción por parte del cliente del correo electrónico de confirmación del envío del pedido por parte de Chaumet.

Chaumet se reserva el derecho de rechazar o cancelar cualquier pedido por motivos legítimos y objetivos (por ejemplo, sin carácter limitativo, en caso de pedido irregular, realizado de mala fe, o de un cliente con el que exista un litigio relativo al pago de un pedido anterior, etc.). En este sentido, si la denegación o cancelación de una compra tuviera su origen en una herramienta automatizada de detección de fraudes, el cliente tendrá la oportunidad de realizar una reclamación y obtener más información. En cualquier caso, puede consultar nuestra política de privacidad en cada página de nuestro Sitio Web o puede hacer clic en: https://www.chaumet.com/es_es/politica-de-privacidad.

En este sentido, Chaumet se reserva el derecho de solicitar al cliente todos los documentos necesarios para identificarlo con precisión y verificar que el método de pago y el origen de los fondos cumplan con los requisitos legales aplicables.

Para las Venta Online, si se cancela un pedido después de la validación del pago en línea, se enviará un correo electrónico al cliente informándole que el pedido no se completará y que el método de pago utilizado no se ha cargado ni se cargará para este pedido.

Para la Venta a Distancia, si se cancela un pedido después de la validación del pago en línea, se enviará un correo electrónico al cliente informándole que el pedido no se completará y que se le reembolsará utilizando el mismo método de pago que utilizó inicialmente.

6. Precio de los productos

El precio de los artículos comunicados por el Servicio de Venta a Distancia y mostrados en la Página Web incluyen todos los impuestos (IVA) en Euros, a menos que se indique expresamente lo contrario en el momento de realizar el pedido por teléfono o correo electrónico mediante el Servicio de Venta a Distancia o en la Página Web.

Los gastos de envío para las entregas dentro de España (excluyendo Ceuta, Melilla y Canarias) son asumidos por Chaumet tanto para la Venta a Distancia como para la Venta Online.

En el caso de pedidos a través de Venta a Distancia que puedan ser entregados fuera de España, los gastos de entrega/gastos de envío, aranceles e impuestos de exportación serán a cargo del cliente y serán comunicados, en el momento de realizar el pedido, caso por caso al cliente. En este sentido, los gastos de envío se calcularán en función de los impuestos, tasas o aduanas aplicables al envío según la normativa vigente en estos territorios en el momento de realización del pedido.

El precio, incluidos los impuestos de cada artículo que el cliente desee comprar, así como, en su caso, los gastos de envío (si estos gastos no corren a cargo de Chaumet) o los posibles gastos de importación, se comunicarán en el momento de realizar el pedido y antes de la validación del pedido, ya sea durante su llamada al Servicio de Venta a Distancia de Chaumet, o por correo electrónico, o en la Página Web en el caso de un pedido realizado en esta última. En caso de que el precio de los artículos esté sujeto a alguna rebaja u oferta especial, tanto el precio resultante como el original serán informados al cliente. A este respecto, ambos precios estarán visibles en la Página Web o serán comunicados por el comercial de Chaumet.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.f) de la LSSI y el artículo 98.2 de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el cliente recibirá por correo electrónico para cada uno de los artículos, confirmación por escrito del precio detallando el precio del/los artículo(s) y, en su caso, los gastos de envío e importación a su cargo.

El precio de los artículos está sujeto a cambios y puede modificarse sin previo aviso, sin embargo, estos cambios no afectarán a los pedidos ya realizados o en curso.

7. Términos de pago

Para pedidos realizados a través de Venta a Distancia

El pago se realiza a través de un enlace de pago seguro enviado por correo electrónico al cliente o mediante transferencia bancaria. En caso de pago mediante transferencia bancaria, Chaumet comunicará al cliente vía correo electrónico los datos bancarios de la cuenta a la que se debe realizar el pago.

Se aceptan las siguientes redes de pago con tarjeta: “CB” (tarjeta azul), Visa, Eurocard/Mastercard y American Express. El cargo en la tarjeta bancaria del cliente se realizará en el momento de pago del pedido.

Chaumet se reserva el derecho de exigir el pago de un depósito para la reserva de determinados artículos en nombre del cliente. De hecho, algunos artículos disponibles para la Venta a Distancia son piezas únicas, series limitadas o pedidos especiales. Por tanto, el cliente que desee adquirir un artículo de este tipo deberá confirmar en su pedido el pago de un depósito equivalente al menos al 20% del importe total del pedido.

Para pedidos realizados a través de Venta Online

El pago de los clientes se realiza a través de una plataforma de pago segura accesible en la Página Web en el momento de realizar el pedido.

Se aceptan las siguientes redes de pago con tarjeta: Visa, Mastercard, American Express, Union Pay, PayPal y Apple pay.

El cargo en la tarjeta bancaria del cliente se realizará en el momento del envío del pedido.

A estos efectos, el cliente garantiza que es el titular de la tarjeta bancaria. El método de autenticación utilizado es específico de cada banco. El control se realiza en línea con las instituciones y organismos bancarios competentes. Además, para combatir el fraude en Internet, Chaumet utiliza una herramienta de detección específica. Si por cualquier motivo (en particular, sospecha de fraude, oposición, negativa del centro emisor, etc.) resulta imposible realizar el cargo de las cantidades adeudadas por el cliente, se cancelará inmediatamente el proceso de compra en la Página Web y se informará al clientede que el pago no se completó y que no se cargó ninguna cantidad.

No se solicitará ningún pago por adelantado para las Venta Online.

8. Entrega

Para todas las Venta a Distancia o Venta Online, Chaumet entrega los artículos solicitados por mensajería o por transporte urgente, según la dirección de entrega proporcionada.

Para todas las Venta a Distancia o Venta Online, se acepta que no se pueden realizar entregas en apartados postales.

En el momento de realizar el pedido, el cliente podrá indicar un destinatario distinto a él mismo.

Se exigirá sistemáticamente un comprobante de la recepción, firmado por el destinatario del paquete.

La entrega de los artículos se realizará en el domicilio del cliente o del destinatario designado, indicado en el momento del pedido, una vez recibido el pago del importe del pedido. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 109 de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la entrega del o de los artículos solicitados se realizará dentro de los treinta (30) días naturales siguientes al día siguiente a la celebración del contrato, salvo que se determine lo contrario por el cliente y Chaumet.

Chaumet hará todo lo posible para cumplir con los plazos de entrega comunicados, los cuales, no obstante, se comunican a título meramente informativo y, en todo caso, no superarán el plazo máximo de treinta (30) días naturales mencionado anteriormente.

En caso de ausencia del cliente o destinatario en el momento de la entrega del pedido, se informará al cliente por correo electrónico o por teléfono del intento fallido de entrega. Será responsabilidad del cliente reprogramar una nueva entrega con el transportista.

Después de varios intentos de entrega fallidos o en ausencia de una nueva fecha de entrega programada por el cliente después de un intento de entrega fallido, los artículos solicitados serán devueltos a Chaumet. El pedido será entonces cancelado y el cliente será reembolsado utilizando el mismo método de pago utilizado inicialmente en el momento de realizar el pedido.

La entrega de la mercancía irá acompañada de un certificado de autenticidad.

De acuerdo con la normativa, la transmisión de los riesgos de pérdida o daño del artículo o artículos se realizará en el momento en que el cliente (o el destinatario designado) tome posesión física del artículo solicitado. La transmisión de la propiedad del o de los artículos por parte de Chaumet a favor del cliente sólo tendrá lugar tras el pago íntegro del precio por parte de este último.

9. Conformidad o devolución de su dinero – derecho de desistimiento y devolución de productos

Chaumet desea que aquellos de sus clientes que no estén satisfechos con los artículos pedidos puedan ejercer, en las mejores condiciones, su derecho de desistimiento, previsto en la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ya sea para pedidos realizados a través de Venta a Distancia o a través de Venta Online.

Como consumidor, el cliente podrá ejercer su derecho de desistimiento dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de recepción de los artículos por el mismo (o su destinatario designado) y hacerlo sin necesidad de justificar sus motivos. A discreción de Chaumet, este plazo de retractación podrá prorrogarse, con carácter excepcional, en determinados periodos del año. Los detalles de estos periodos, así como la duración excepcional de este derecho de retractación, se mostrarán en el sitio web (www.chaumet.com) durante el periodo en cuestión.

A continuación, el cliente devolverá los artículos entregados a Chaumet en un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la comunicación de su decisión de desistimiento.

Para ejercer el derecho de desistimiento para Venta a Distancia, el cliente deberá notificar su decisión de desistir de su compra dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la recepción del paquete (i) al comercial con quien realizó la operación de venta a distancia o (ii) al Servicio de Venta a Distancia de Chaumet por teléfono (+34 915 90 72 80) o por correo electrónico (madrid@chaumet.com), mediante el envío de una declaración inequívoca expresando su deseo de desistimiento o a través del formulario de desistimiento debidamente cumplimentado. El formulario de desistimiento se acompaña como anexo a los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta.

Habiendo sido informado del deseo de desistimiento del cliente, el Servicio de Venta a Distancia enviará al cliente el formulario de desistimiento por correo electrónico sin demora (siempre que el cliente no lo haya enviado ya) junto con la etiqueta de devolución prepagada que se colocará en el paquete. Las instrucciones para el depósito

del paquete y la dirección de devolución se indicarán en la etiqueta de devolución prepagada.

Para ejercer el derecho de desistimiento para las Venta Online, los clientes podrán ejercer su derecho de desistimiento en línea iniciando sesión en su cuenta de cliente en la Página Web www.chaumet.com/es_en si creó una en el momento de realizar el pedido, o visitando https://www.chaumet.com/es_en/rma/guest/login/ en el caso de los pedidos realizados en modo invitado. Para ello, los clientes deberán informar a Chaumet de su decisión de desistir dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la recepción del paquete. Con este fin, completarán y transmitirán en línea el formulario de desistimiento digital accesible desde su cuenta en la Página Web o una declaración equivalente expresando su deseo de desistimiento enviada a information-eu@chaumet.com. Chaumet enviará al cliente, sin demora, un correo electrónico acusando recibo del desistimiento.

El cliente tendrá acceso a una etiqueta de devolución prepagada que deberá imprimir y pegar en el paquete. Las instrucciones para el depósito del paquete y la dirección de devolución se indicarán en la etiqueta de devolución prepagada disponible a través de la cuenta del cliente.

Ya sea para Venta a Distancia o Venta Online, el cliente deberá devolver el/los artículo/s entregado/s dentro de los catorce (14) días siguientes a la comunicación de su decisión de desistimiento en el embalaje original completo (cajas y demás embalajes, protecciones, precinto/s de seguridad), certificado de autenticidad, cualquier otro accesorio) junto con el formulario de desistimiento debidamente cumplimentado (a menos que el formulario ya haya sido cumplimentado y enviado) así como una copia de la factura, a la dirección indicada en la etiqueta de devolución. Utilizar la etiqueta de devolución prepagada proporcionada por Chaumet es decisión del cliente y proporcionar una prueba de la devolución de los artículos es su responsabilidad.

El cliente podrá ser considerado responsable en caso de deterioro de los artículos como consecuencia de manipulaciones distintas de las necesarias atendiendo a la naturaleza, características y funcionamiento de los artículos.

Los artículos devueltos serán reembolsados al precio facturado utilizando el mismo medio de pago utilizado por el cliente para la transacción inicial, salvo que el cliente haya indicado expresamente lo contrario y siempre que no incurra en ningún coste adicional como consecuencia del reembolso. En el caso de que el cliente haya elegido expresamente un método de entrega diferente al ordinario menos costoso, Chaumet no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que pudieran derivarse de tal circunstancia. El reembolso se realizará en un plazo razonable y, como máximo, en

catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que Chaumet haya sido informado de la decisión de desistimiento del cliente. De conformidad con el artículo 107 de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Chaumet podrá retener el reembolso hasta que se cumpla una de las siguientes condiciones: la recuperación de los artículos devueltos o que el cliente aporte prueba de su envío.

Nótese que, por motivos de seguimiento del pedido, el derecho de desistimiento se mantiene exclusivamente a favor del cliente que ha pedido el artículo o artículos y en ningún caso puede ser ejercido por el destinatario de un regalo.

Cualquier artículo(s) devuelto(s) incompleto(s), dañado(s), estropeado(s), deteriorado(s), sucio(s) o en cualquier otra condición que sugiera razonablemente que el producto fue usado o desgastado, a menos que resulte, si lo hubiere, del uso normal del producto o manipulaciones distintas a las necesarias atendiendo a la naturaleza, características y funcionamiento de los bienes, no serán reembolsados ni cambiados y serán devueltos al cliente mediante correo postal.

Los artículos personalizados no se pueden devolver, reembolsar en el marco del derecho de desistimiento ni cambiar. En consecuencia, no será de aplicación lo dispuesto en el presente y en el apartado 10, de conformidad con el artículo 103.c) de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Para obtener más información, consulte el apartado 17 a continuación.

10. Cambio (exclusivo para Venta a Distancia)

Sin perjuicio del derecho legal de desistimiento y garantías legales aplicables, Chaumet desea ofrecer a sus clientes la oportunidad de cambiar los artículos entregados en los términos que se describen a continuación, y **exclusivamente para la Venta a Distancia**. Como tal, el cliente no tendrá la oportunidad de cambiar artículos entregados de Venta Online; sin embargo, podrá ejercer su derecho legal de desistimiento y, por lo tanto, ser reembolsado por el producto devuelto en los términos establecidos anteriormente, y a continuación, podrán realizar un nuevo pedido.

No obstante, para la Venta a Distancia, se recuerda que el cliente conserva plenamente la posibilidad de ejercer su derecho legal de desistimiento en las condiciones descritas anteriormente y de obtener el reembolso del artículo en cuestión. Si el cliente prefiere cambiar el producto, podrá, si así lo desea, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de entrega:

- O bien proceder a un cambio a distancia. En este caso, el cliente podrá ponerse en contacto con el Servicio de Venta a Distancia por teléfono o correo electrónico,

debiendo devolver los artículos entregados en su embalaje original completo (estuches, accesorios, certificado de autenticidad, eventuales precintos de seguridad) junto con el albarán de devolución (disponible en el anexo del presente o que pueda ser enviado al cliente por correo electrónico) debidamente cumplimentado, así como copia de la factura, a la siguiente dirección: Chaumet Madrid, Calle de José Ortega y Gasset N° 13, 28006 Madrid.

El cliente deberá utilizar la etiqueta de devolución prepagada proporcionada por Chaumet y es responsabilidad del cliente proporcionar una prueba de la devolución de los artículos. Cualquier nueva entrega solo se programará después de que Chaumet reciba los artículos devueltos por el cliente.

- O presentarse por sí mismos en la siguiente dirección: Chaumet Madrid, Calle de José Ortega y Gasset n° 13, 28006 Madrid, con los artículos entregados en su embalaje original íntegro (estuches, accesorios, material de protección, folleto, garantía, certificado de autenticidad y cualquier otro sello de seguridad) junto con una copia de la factura, para proceder al cambio.

Independientemente de la opción elegida, los artículos devueltos que estén incompletos, dañados, estropeados, deteriorados, sucios o en cualquier otra condición que sugiera razonablemente que el producto fue usado o desgastado, no serán intercambiables y serán devueltos al cliente por correo en el caso de que el cambio se realice un a distancia.

En caso de cambio de artículos, se cancelará la venta inicial. El pago de la nueva venta se realizará compensando el precio con el importe de la venta anterior, entendiéndose que cualquier sobrepago dará lugar a un vale a favor del cliente, con validez de un año desde su fecha de emisión. Cualquier vale emitido por la boutique Chaumet (mencionada anteriormente) correspondiente a un sobrepago a cambio de artículos será utilizable exclusivamente en esa boutique Chaumet.

Para el cambio de artículos a través del Servicio de Venta a Distancia, la nueva venta estará sujeta a las Condiciones Generales de Venta vigentes en el momento del cambio.

11. Cumplimiento – Garantía

El cliente debe asegurarse de que los artículos que se le entregan corresponden a su pedido. En caso de que los artículos entregados no se ajusten a su pedido, el cliente informará:

- Venta a Distancia: al comercial con el que realizó la transacción de Venta a Distancia o contactando con el Servicio de Venta a Distancia de Chaumet por teléfono (+34

915 90 72) 80) o por correo electrónico (madrid@chaumet.com), y cumplimentando el comprobante de devolución disponible como anexo al presente documento o recibido por correo electrónico (siempre que el cliente no lo haya enviado ya). A continuación, el cliente deberá devolver los artículos en cuestión en su totalidad, en su embalaje original junto con una copia de la factura.

- Venta Online: al Departamento de Atención al Cliente de Chaumet, rellenando el comprobante de devolución digital directamente desde su cuenta en la Página Web, y devolver los artículos en cuestión íntegros, en su embalaje original junto con una copia de la factura.

Los productos Chaumet están sujetos en todo caso a las condiciones de garantía previstas por la ley. **Chaumet responde de los defectos de conformidad en las condiciones previstas en la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y de los vicios ocultos en las condiciones previstas en los artículos 1484 a 1499 del Código Civil español.**

Ejercicio de la garantía legal de conformidad

- **En el contexto del ejercicio de la garantía legal de conformidad, el cliente se beneficia de la garantía legal según la cual Chaumet debe entregar los bienes de conformidad con las condiciones previstas en los artículos 114 y siguientes de la Ley Española de la Defensa de los Consumidores y Usuarios.**

A todos los efectos, los bienes serán conformes si cumplen los requisitos subjetivos y objetivos aplicables en función del producto concreto adquirido según el artículo 115 de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. En particular, los requisitos subjetivos deberán cumplir las siguientes condiciones recogidas en el artículo 115 bis de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

- Corresponder a la descripción, tipo, cantidad y calidad y demás características previstas en el contrato.
- Son aptos para cualquier fin específico buscado por el cliente, comunicados al vendedor a más tardar al celebrar el contrato y que éste acepta.
- Se entregan con todos los accesorios e instrucciones de instalación previstas en cumplimiento del contrato.
- Se suministran con las actualizaciones respecto de la fecha del contrato.

Además de estos criterios, los requisitos objetivos deberán cumplir las siguientes condiciones recogidas en el artículo 115 ter de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

- Ser aptos para el uso que habitualmente se espera de este tipo de producto.
- En su caso, posean las calidades que el vendedor presentó al cliente en forma de muestra o modelo antes de formalizar el contrato.
- En su caso, se entregan con todos los accesorios, incluido el embalaje, y las instrucciones de instalación que el cliente puede esperar razonablemente.
- Corresponden a la cantidad, calidad y otras características, incluso en términos de durabilidad, funcionalidad, compatibilidad y seguridad, que el cliente puede esperar razonablemente de bienes de este tipo, con respecto a la naturaleza de los bienes y el público declaraciones hechas por el vendedor, por cualquier persona anterior en la cadena de transacciones, o por una persona que actúe en su nombre, especialmente a través de publicidad y en el etiquetado.

El vendedor no queda obligado por las declaraciones públicas antes mencionadas si de ellas se desprende:

- Que las desconocía y no estaba legítimamente en condiciones de conocerlas.
- Que al momento de la firma del contrato, las declaraciones públicas habían sido rectificadas en términos comparables a las declaraciones iniciales, o
- Que las declaraciones públicas no influyeron en la decisión de compra.

El cliente no puede impugnar la conformidad invocando un defecto relativo a una o más características particulares de los bienes, cuya desviación de los criterios de conformidad establecidos con carácter general haya sido informada y aceptada expresamente por el cliente cuando el contrato fue concluido.

- Chaumet se responsabiliza de cualquier falta de conformidad existente en el momento de la entrega del artículo que se manifieste en un plazo de tres (3) años a partir de esta fecha, salvo en el caso de los artículos de segunda mano en los que este plazo se reduce a doce (12) meses. El vendedor también es responsable, durante el mismo período, de cualquier falta de conformidad que resulte, en su caso, del embalaje, de las instrucciones o de la instalación.

- Así, el cliente dispone de un plazo de tres años desde la fecha de entrega de la mercancía para actuar.
- El cliente está exento de acreditar la existencia de la falta de conformidad del producto dentro de los veinticuatro (24) meses siguientes a la entrega del bien, salvo en el caso de los bienes de segunda mano en los que este plazo se reduce a doce (12) meses según se ha indicado anteriormente. Transcurridos estos plazos, la exención dejará de ser aplicable.
- En cuanto a la aplicación de la garantía legal de conformidad, según el artículo 118 de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el cliente podrá optar entre la reparación o sustitución del bien salvo que una de estas dos opciones resulte imposible o, a diferencia de la otra, suponga costes desproporcionados para Chaumet, o en su defecto, la rebaja del precio o la rescisión del contrato. No se realizará ningún cargo al cliente por la sustitución, reparación, cancelación o rescisión del contrato.

Así, el cliente puede solicitar al vendedor que el artículo sea puesto en conformidad eligiendo entre la reparación o la sustitución del artículo. A tal fin, pondrá el artículo a disposición de Chaumet que procederá a su conformidad sin demoras indebidas. La reparación o sustitución del elemento no conforme incluye, si la situación lo requiere, la retirada y devolución del elemento y la instalación del elemento reparado o sustituido por parte del vendedor. La puesta en conformidad de los bienes se realiza en todos los casos sin coste alguno para el cliente.

Por lo tanto, es una elección que corresponde al cliente, excepto si la puesta en conformidad solicitada es imposible para Chaumet o implica costes que son desproporcionados en relación con la solución alternativa (teniendo en cuenta el valor del artículo, el grado de disconformidad y la eventual posibilidad de optar por la otra solución sin mayores inconvenientes para el cliente), como ocurre especialmente en series limitadas o pedidos especiales.

Además, Chaumet puede rechazar la puesta en conformidad del artículo si ello resulta imposible o implica costes desproporcionados, particularmente en relación con el valor del artículo y el grado de disconformidad. En este caso, Chaumet proporcionará al cliente una justificación por escrito.

Cualquier elemento reparado en el marco de la garantía legal de conformidad se beneficiará de una extensión de seis meses de esta garantía. Además, si el cliente

decide reparar el artículo pero Chaumet no puede hacerlo, el cumplimiento se logrará mediante la sustitución del artículo. Esta sustitución dará lugar, a favor del cliente, a un nuevo plazo de garantía legal de conformidad del artículo sustituido, que se aplicará a partir de la fecha de entrega del artículo. Siempre que Chaumet sea notificado con antelación de su elección, el cliente tendrá derecho a solicitar la rebaja del precio del artículo o la rescisión del contrato en los siguientes casos:

- Cuando Chaumet rechace cualquier puesta en conformidad (reparación o sustitución), o de las circunstancias así se infiera, en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el cliente.
- Cuando la puesta en conformidad, atendiendo al caso concreto, se retrase injustificadamente respecto a la petición del cliente o le cause algún inconveniente mayor.
- Si el cliente ha de asumir definitivamente los costes de recuperación o retirada de los bienes no conformes, o si asumen la instalación de los bienes reparados o sustituidos o los costes asociados a los mismos.
- Cuando la falta de conformidad del elemento persiste a pesar del intento no satisfactorio de Chaumet de hacerlo conforme.
- Cuando la falta de conformidad es lo suficientemente grave como para justificar la rebaja del precio o la rescisión del contrato con carácter inmediato, no estando por tanto el cliente obligado a solicitar la reparación o sustitución del artículo con antelación.

Sin embargo, el cliente no tiene derecho a rescindir la venta si la falta de conformidad es leve, lo que en su caso será demostrado por Chaumet.

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia entre el valor del artículo entregado y el valor del artículo si no existiese falta de conformidad.

En caso de resolución del contrato, el cliente devolverá el artículo a Chaumet a costa de Chaumet, que reembolsará al cliente el importe del precio pagado.

Chaumet reembolsará el importe adeudado a la recepción de la mercancía o del comprobante de devolución facilitado por el cliente y, a más tardar, dentro de los

catorce días siguientes, mediante el mismo método de pago utilizado por el cliente al celebrar el contrato.

Ejercicio de la garantía legal contra los vicios ocultos de la cosa vendida

El cliente también puede decidir ejecutar la garantía legal contra los vicios ocultos de la cosa vendida en los términos del artículo 1484 del Código Civil español según el cual *“El vendedor estará obligado al saneamiento por los defectos ocultos que tuviere la cosa vendida, si la hacen impropia para el uso a que se la destina, o si disminuyen de tal modo este uso que, de haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido o habría dado menos precio por ella; pero no será responsable de los defectos manifiestos o que estuvieren a la vista, ni tampoco de los que no lo estén, si el comprador es un perito que, por razón de su oficio o profesión, debía fácilmente conocerlos.”*. De conformidad con el artículo 1490 del Código Civil español, la reclamación de los vicios ocultos deberá efectuarse dentro de los seis meses siguientes a la entrega del pedido. En esta situación, de conformidad con el artículo 1486 del Código Civil español, el cliente podrá optar entre:

- el desistimiento de la venta mediante la devolución del artículo y el reembolso de su precio; o
- una reducción del precio de venta conservando el artículo y reintegrándose una parte del precio.

La garantía legal cubre todos los costes derivados de defectos ocultos. El cliente también podrá solicitar la indemnización de los daños y perjuicios causados a personas o bienes por el defecto del artículo.

En resumen, en lo que a la garantía legal de conformidad respecta, el consumidor:

- Se beneficia de un plazo de tres años a partir de la fecha de entrega de los bienes para actuar.
- Puede elegir entre la reparación o la sustitución de los bienes (sin perjuicio de las condiciones de imposibilidad o coste previstas en los artículos 117 y siguientes de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), o en su defecto, la rebaja del precio o la rescisión del contrato en los términos previstos en el artículo 119 y siguientes de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

- Está exento de acreditar la existencia de la falta de conformidad del producto dentro de los veinticuatro (24) meses siguientes a la entrega del bien, salvo en el caso de los bienes de segunda mano en los que este plazo se reduce a doce (12) meses.

El consumidor podrá optar por la aplicación de la garantía contra los vicios ocultos de la cosa vendida en los términos del artículo 1484 del Código Civil español y, en este caso, podrá optar entre el desistimiento de la venta o la rebaja del precio de venta de conformidad con artículo 1486 del Código Civil español.

12. Contrato – Reclamaciones – Información

Para toda información, reclamación o duda relativa a los términos y condiciones de Venta a Distancia y Venta Online establecidos por Chaumet o a los propios artículos disponibles, el cliente deberá dirigirse a:

- Venta a Distancia: el Servicio de Venta a Distancia de Chaumet en el teléfono +34 915 90 72 80, o por correo electrónico: madrid@chaumet.com, de lunes a sábado, de 11:00 a 20:00 horas, excepto festivos.
- Venta Online: el Departamento de Relaciones con el Cliente de Chaumet por correo electrónico: information-eu@chaumet.com, por teléfono: + 33 1 44 77 26 26 o mediante el servicio de devolución de llamada en https://www.chaumet.com/es_en/contact

Por favor recuerde indicar los detalles relativos al pedido.

Tenga en cuenta que Chaumet tiene hojas de reclamaciones oficiales a disposición de los consumidores como anexo de estos Términos y condiciones generales. Alternativamente, el consumidor podrá utilizar el formulario oficial disponible en el Portal del Consumidor de la Comunidad Autónoma correspondiente.

13. Privacidad

Los datos personales del cliente, o en su caso los del destinatario designado del pedido, son recopilados por Chaumet con la finalidad de realizar el pedido a distancia para las Venta a Distancia y las Venta Online. Chaumet cumple con las obligaciones previstas por la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal, en particular el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en el tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) y cualquier otra ley nacional aplicable, incluida la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Es posible que Chaumet tenga la obligación de tomar una decisión automatizada con respecto a usted y, en particular, que finalice el proceso de venta si se suscita una sospecha de fraude en su contra. Para estos efectos, Chaumet tratará los Datos Personales entregados por usted y si se ve afectado por dicha decisión automatizada, usted tendrá la oportunidad de presentar una reclamación y obtener más información.

De acuerdo con la normativa vigente, usted tiene derecho de acceso y rectificación de sus datos personales, derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, derecho a solicitar la supresión de sus datos personales, a oponerse a su tratamiento, a solicitar la portabilidad de sus datos personales o limitar su tratamiento.

Asimismo, el cliente tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad nacional de control competente y, en todo caso, ante la Autoridad Española de Protección de Datos.

Para obtener más información sobre el tratamiento de datos personales realizado por Chaumet, información sobre la lógica que sustenta las decisiones automatizadas o los términos para ejercer sus derechos, puede consultar nuestra política de privacidad en nuestro sitio web o puede hacer clic en: https://www.chaumet.com/es_en/privacy-policy

14. Derechos de Propiedad Intelectual

La marca “Chaumet”, así como todas las marcas figurativas o no figurativas y, en general, todas las demás marcas, ilustraciones, modelos, imágenes y logotipos que aparecen en los artículos Chaumet, sus accesorios o sus embalajes, registrados o no, están protegidos por derechos, en particular los derechos de propiedad intelectual (por ejemplo, derechos de autor, derechos sobre diseños y modelos, patentes, etc.), que son y seguirán siendo propiedad exclusiva de Chaumet. Cualquier reproducción o alteración total o parcial, distribución o uso de estas marcas, ilustraciones, modelos, imágenes y logotipos, por cualquier motivo y en cualquier medio, sin el consentimiento expreso previo por escrito de Chaumet, está estrictamente prohibido. Lo mismo se aplica a cualquier combinación o conjunción con otra marca, símbolo, logotipo y en general cualquier signo distintivo destinado a formar un logotipo compuesto. Cualquier uso no autorizado de cualquiera de los derechos de propiedad intelectual puede resultar en responsabilidad para el cliente.

15. Fuerza mayor

El cumplimiento por parte de Chaumet de todas o parte de sus obligaciones quedará en suspenso ante un caso fortuito o de fuerza mayor que impida o retrase el cumplimiento de las mismas, de conformidad con el artículo 1105 del Código Civil Español.

Se consideran caso fortuito o fuerza mayor las guerras, pandemias, motines, insurrecciones, disturbios sociales, huelgas de todo tipo y cualquier problema de abastecimiento que pueda encontrar Chaumet, sin que esta lista sea limitativa.

Chaumet informará al cliente de cualquier evento de este tipo dentro de los siete (7) días siguientes a su ocurrencia. En caso de que esta suspensión se prolongue por más de quince (15) días, el cliente podrá cancelar cualquier pedido en curso y se le reembolsará en un plazo razonable no superior a catorce (14) días desde la fecha en el que se canceló el pedido en cuestión. El cliente será reembolsado utilizando el mismo método de pago utilizado para la transacción inicial.

16. Conflictos – Ley Aplicable

Las presentes Condiciones Generales de Venta se rigen y están sujetas a la legislación española. Están disponibles en español y en todos los idiomas en los que está disponible la Página Web de Chaumet (www.chaumet.com/es_en). En caso de que estén traducidos a uno o más idiomas, sólo la versión en español será vinculante en caso de disputa.

A falta de solución amistosa o recurso a la mediación, todas las controversias a los que puedan dar lugar las Condiciones Generales de Venta se someterán a los Tribunales Españoles competentes.

En caso de disputa sobre un pedido realizado a través de Venta a Distancia o a través de Venta Online o la entrega de los artículos y tras la reclamación previa por escrito del cliente enviada al Servicio de Venta a Distancia de Chaumet o al Departamento de Relaciones con el Cliente de Chaumet realizada en un plazo inferior a (1) año y permaneciendo sin resolver, el cliente podrá, si así lo desea, recurrir a cualquier método alternativo de resolución de litigios visitando la plataforma europea de resolución de litigios en línea en la siguiente dirección: <https://ec.europa.eu/odr> quien intentará, de manera independiente e imparcial, llegar a una solución amistosa de la disputa. El cliente es libre de aceptar o rechazar el recurso a la mediación y, en caso de optar por este recurso, cada parte es libre de aceptar o rechazar la solución propuesta por el mediador.

17. Condiciones especiales para la venta de productos presonalizados

Chaumet ofrece, de forma gratuita, un servicio de personalización (grabado y ajuste de la talla de determinados productos) en una selección de artículos.

Los términos y condiciones especiales (en lo sucesivo, "Condiciones Especiales") a continuación son aplicables a todos los artículos de Venta a Distancia y Venta Online que se personalicen y concluyan a distancia. Todas las disposiciones de los Términos y

Condiciones Generales de Venta establecidas anteriormente que no contradigan estas Condiciones Particulares siguen vigentes.

17.1 Proceso de pedido para todas las Venta a Distancia y Venta Online

Ya sea para pedidos realizados a través de Venta a Distancia o Venta Online, el pedido de artículos personalizados se realiza de conformidad con las disposiciones del apartado 5 de los Términos y Condiciones Generales de Venta establecidas anteriormente.

Por artículos personalizados, Chaumet se refiere a cualquier artículo que haya sido modificado a petición del cliente para cumplir mejor con sus requisitos. A continuación, se incluye una lista de artículos frecuentemente solicitados, proporcionados meramente a título enunciativo y no limitativo:

- Anillo, colgante o pulsera en el que se ha realizado un grabado.
- Anillo que ha sido redimensionado.
- Brazaletes o collar cuya longitud ha sido modificada.
- Correa de reloj cuya longitud ha sido modificada, ya sea mediante la eliminación de eslabones para pulseras de acero u oro, o mediante el corte de la correa para correas de reloj de caucho.

Los artículos que se beneficien de estos servicios de personalización tendrán una indicación de esta oferta de personalización en su ficha de producto en la Página Web.

Para el pedido de artículos personalizados por Chaumet a petición del cliente, se aplican las Condiciones Particulares que se detallan a continuación:

- Para la Venta a Distancia, se requerirá la confirmación explícita por escrito (correo electrónico) del cliente sobre las modificaciones que se realizarán en los artículos a petición suya antes de que se realicen las modificaciones.
- Para las Venta Online, las modificaciones deseadas en los artículos aparecerán en la cesta de compra para ser validadas antes de proceder al pago.

17.2. Devolución y cambio de artículos personalizados

Dado su marcado carácter personalizado según las especificaciones del cliente, los artículos personalizados no pueden ser devueltos, reembolsados en el marco del derecho de desistimiento ni cambiados. En consecuencia, los apartados 9 y 10 de las Condiciones Generales de Venta antes expuestos no son aplicables a los artículos

personalizados, con independencia del servicio de personalización utilizado, de conformidad con el artículo 103.c) de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. No obstante lo anterior, el cliente continúa beneficiándose de las garantías previstas en el artículo 11 de los Términos y Condiciones Generales de Venta tal como se establece anteriormente.

Última actualización: octubre de 2023

ANEXO: FORMULARIO DE DESESTIMIENTO

(Por favor, rellene y devuelva este formulario únicamente si desea desistir el contrato.)

A la atención de Chaumet Iberia, SLU (“Chaumet”)

Calle Serrano Nº 16, 28001 Madrid

Para Venta a Distancia: Servicio de Venta a Distancia Chaumet, por teléfono: +34 915 90 72 80, o por email: madrid@chaumet.com

Para Venta Online: Chaumet Customer Relations, por teléfono: +33 1 44 77 26 26, o por email: information-eu@chaumet.com

Mediante este formulario notifico mi desistimiento del contrato relativo a la venta de los siguientes productos:

Referencia del artículo pedido:

(Código de producto indicado en la factura (p. ej., 081956-052 para joyería – W17224-33E para reloj)

Pedido el:

Recibido:

Nombre del cliente:

Cliente dirección:

Email y teléfono del cliente:

Firma del cliente (sólo en caso de notificación de este formulario en papel):

Fecha:

Observaciones:

Por favor, indique aquí cualquier aclaración que considere útil:

.....

.....

.....

.....

ANEXO: RECIBO DE DEVOLUCIÓN

Por favor, complete este documento cuidadosamente e inclúyalo con su paquete para cualquier devolución por cambio o no conformidad de los artículos pedidos a través de nuestro Servicio de Venta a Distancia. Incluya también una copia de su factura.

Le recordamos que para cualquier información, reclamación o cuestión relativa a los términos y condiciones de Venta a Distancia establecidos por Chaumet o sobre los propios artículos, por favor póngase en contacto con el Servicio de Venta a Distancia de Chaumet, por teléfono: +34 915 90 72 80, o por correo electrónico: madrid@chaumet.com.

Fecha de la presente solicitud de devolución:

Apellidos:.....

Nombre:.....

Teléfono:

Dirección de correo electrónico:.....

Referencia del artículo solicitado:

Por favor, escriba aquí el código del producto indicado en la factura (por ej. 081956-052 para joyería – W17224-33E para reloj)

Fecha de entrega:

Escriba aquí la fecha de entrega indicada en el albarán incluido en su paquete (DD/MM/AAAA)

Motivo de la devolución:

☐ Cambio

☐ No conformidad

Marque el motivo

Observaciones:

Por favor, indique aquí cualquier aclaración que considere necesaria de uso:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO: HOJA DE RECLAMACIONES

Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento				Actividad	
Razón Social				NIF/CIF	
Correo electrónico				Teléfono	
Dirección					
C.P.		Localidad		Provincia	
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: Sí / Yes ☐ NO ☐					

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre (Name)		Apellidos (Last Name)		NIF/NIE/Pasaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)				Teléfono (phone number)	
Dirección (Address)					
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : Sí / Yes ☐ No ☐ (I request that the above email address be the preferred means of communication.)					

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....

.....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) **Sí / Yes** ☐ **No** ☐
(If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5.- Alegaciones de la empresa / Company allegations:

.....

.....

.....

A las/ athoras / hours del día / day(mes / month)(año / year)(fecha de la reclamación / date of claim)

Firma del reclamante/ complainant's signature

Firma y sello del reclamado / company's signature

INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

Advertencia: Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en los ficheros IDCO, ERCCO, INCO, ESAC y ARBC, cuya finalidad es recoger los datos de los interesados en los procedimientos administrativos en materia de consumo, y podrán ser cedidos según lo previsto en la Ley. El responsable de estos ficheros es el órgano que figura en este documento, ante el podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
Warning: The personal data collected will be incorporated and processed in the files IDCO, ERCCO, INCO, ESAC y ARBC, whose purpose is to collect the data of those interested in administrative procedures regarding consumer protection, and may be assigned as provided in the Law. The person responsible for these files is the body that appears in this document, and you can exercise the rights of access, rectification, cancellation and opposition, all of which is reported in compliance with Organic Law 15/1999 of December 13, Of Protection of Personal Data

INSTRUCCIONES

- A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al consumidor dos ejemplares de la hoja de reclamaciones que serán rellenados conjuntamente por ambas partes, quedando uno en poder del establecimiento y el otro será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento
- También puede presentar esta hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática a través de la sede electrónica del órgano emisor de la hoja, una vez escaneado el ejemplar que conserva en su poder y siempre que cuente con DNI electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.
- Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniéndola a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

INFORMACION SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO (sólo cuando se solicita este sistema, marcando la casilla correspondiente):

- * La vía arbitral es voluntaria, y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.
- * La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvencción: (por ejemplo, reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago).
- * La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.

Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares entre sí o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.

INSTRUCTIONS

- For the purpose of presenting the claim, the establishment will provide the consumer with two copies of the Complaint Forms, which will be filled out jointly by both parts, one being held by the establishment and the other one will be sent by the consumer to the address reflected in the heading.
- Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, telematics route, through the electronic headquarters by the issuing Administration of the sheet, once the copy that is in its possession has been scanned and whenever it has an electronic ID or one of the electronic certificates recognized by the Administration.
- To help the authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form within a month after fulfilling the complaint. You ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.
- The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

INFORMATION ON CONSUMER ARBITRATION (just in case in need of this service, marking the corresponding box)

- * Arbitration is voluntary, requires the express acceptance of the defendant in case of not previously adhering to the arbitration system.
- * The request for arbitration will be notified to the defendant, who may, if appropriate, make a counterclaim: (for example, claim from the interested party possible amounts pending payment).
- * The arbitration decision (award) is binding, produces effects of res judicata, in front of it will only be able to exercise the annulment action and, if appropriate, request review as in the case of the final judgments, therefore it is not possible to present Appeal against or file a lawsuit for the same facts.

Conflicts in which signs of crime, intoxication, injury or death are detected cannot be subject to consumer arbitration. Neither those arising between individuals or between companies or affecting matters on which the parties have no power of free disposition.