

## CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

### 1. PARTS I ACCEPTACIÓ DE LES CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

(des d'ara també les Condicions Generals o CGC):

D'una part, el proveïdor dels productes **TURISME RURAL MAS PINEDA** (d'ara en endavant també el prestador), amb domicili social a Mas Pineda Oix, 17855 Montagut i Oix, (Girona), N.I.F. 40362451G, telèfon **d'atenció al client** 620616087, i mail: **laia@maspineda.cat**, sent titular del lloc web <https://www.maspineda.cat/>, exposa el document contractual que regirà la contractació de productes a través del lloc web ressenyat.

I de l'altra, l'**Usuari - Client** (des d'ara l'usuari), registrat en el lloc web mitjançant un nom d'usuari i contrasenya, sobre els que té responsabilitat plena d'ús i custòdia, sent responsable de la veracitat de les dades personals facilitades al prestador.

**AMBDÓS ACCEPTEN** el present document que comporta que l'usuari:

- a. Ha llegit, entén i comprèn el aquí exposat.
- b. Que és una persona major d'edat i amb capacitat suficient per a contractar.
- c. Que assumeix totes les obligacions aquí disposades.
- d. Que ha llegit i accepta les presents condicions generals de compra des del moment que adquireixi qualsevol producte ofert.

Aquest document pot ser imprès i emmagatzemat pels usuaris.

El prestador posa a disposició d'aquests l'adreça d'e-mail [laia@maspineda.cat](mailto:laia@maspineda.cat) per a què plantegin qualsevol dubte sobre aquestes condicions.

Les presents condicions tindran un període de validesa indefinit i seran aplicables a totes les contractacions realitzades a través del lloc web <https://www.maspineda.cat/> del prestador.

El prestador es reserva el dret de modificar unilateralment aquestes condicions generals, sense que això pugui afectar als béns o promocions que van ser adquirits prèviament a la modificació, amb el fi de millorar els productes oferts. En tot cas, abans de comprar els productes han de consultar-se aquestes condicions generals.

És aconsellable que guardi una còpia de les dades contingudes en els productes comprats.

**TURISME RURAL MAS PINEDA** no es responsabilitza de qualsevol pèrdua de dades, arxius o de qualsevol dany que resultés d'un fallada de còpia de seguretat per part de l'usuari de les dades contingudes en els productes adquirits tals com targetes de memòria.

**TURISME RURAL MAS PINEDA** no es fa responsable de les conseqüències que poguessin resultar d'una utilització inadequada dels productes a la venda al web.

La responsabilitat civil de **TURISME RURAL MAS PINEDA** pels productes subministrats queda limitada a l'import dels mateixos, l'usuari renuncia a reclamar qualsevol responsabilitat a **TURISME RURAL MAS PINEDA** per qualsevol concepte en qualsevol cas d'insatisfacció dels productes adquirits al web <https://www.maspineda.cat/>, així com a possibles fallades, lentitud d'accés o errors en l'accés al web, incloent-se pèrdues de dades o altre tipus d'informació que pogués existir a l'ordinador o xarxa de l'usuari que accedeixi al web

**TURISME RURAL MAS PINEDA** és una empresa especialitzada en la venda a distància de productes de ..... **TURISME RURAL MAS PINEDA** ven els seus productes a distància per Internet a través de la seva pàgina web i/o per telèfon. **TURISME RURAL MAS PINEDA**  **posseix/no posseeix cap botiga/posseeix la botiga física a .....** per a la venda dels seus productes. **[ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET]**

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE:

**2.1 Àmbit d'aplicació:** El present contracte té per objectiu regular la relació contractual de compra-venta nascuda entre el prestador i l'usuari en el moment en què aquest accepta aquestes condicions de compra durant el procés de contractació online verificant la casella corresponent. Aquestes CGC s'aplicaran a partir del dia en què es realitzi la comanda.

La relació contractual de compra-venta comporta l'entrega, a canvi d'un preu determinat i públicament exposat a través del lloc web, d'un producte concret.

**2.2 Territori d'aplicació:** La botiga virtual de <https://www.maspineda.cat/> està activa per a tota Espanya/Europa/per a tot el món. **[ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET]**

**2.3 Capacitat per a contractar:** Per a poder realitzar una comanda haurà de ser major d'edat i tenir capacitat per a contractar.

**2.4 Acceptació del client:** La validació d'una comanda a través del web <https://www.maspineda.cat/> es realitza per correu electrònic i implica, així mateix, l'acceptació automàtica de les CGC. Aquestes condicions estan disponibles al web <https://www.maspineda.cat/> o, si ho desitja i sol·licita, podem posar-les a la seva disposició per correu electrònic.

**2.5. Modificació de les Condicions Generals de Contractació:** **TURISME RURAL MAS PINEDA** es reserva el dret a fer canvis i/o modificacions en les presents CGC. Aconsellem als nostres clients que les revisin regularment. En cas de què aquests canvis o modificacions s'introduïssin un cop realitzada una comanda, s'aplicaran les condicions vigents a la data en la que es va efectuar aquesta comanda.

## 3. INFORMACIÓ SUBMINISTRADA AL WEB <https://www.maspineda.cat/>:

**3.1 Publicació de preus:** Els preus dels productes són els mostrats en cada producte en el nostre web <https://www.maspineda.cat/>

**3.2 Informació de productes:** La informació que figura en la nostra publicitat, fullets o altre material escrit, a la nostra pàgina web o la facilitada a vostè constitueix una invitació a fer una compra. Els continguts de <https://www.maspineda.cat/> estan en constant renovació i actualització per a oferir als nostres clients la informació més completa i detallada possible. Totes les informacions contractuals presents en <https://www.maspineda.cat/> es mostren en **llengua espanyola (castellà)** i la comunicació amb els clients i usuaris, així com la formalització del contracte, es realitzaran en aquest idioma, si bé, si així ho desitja el client, pot fer-se en català o un altre idioma sempre indicant-ho abans d'iniciar el procediment de contractació. **[ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET]**

**3.3 Disponibilitat del/dels producte/s:** Pot haver ocasions en què sigui impossible subministrar tots els productes degut a què aquests no estiguin en estoc o disponibles en el moment de la compra. En aquests casos, el producte en qüestió estarà visible, però no disponible per a la seva compra.

**3.4 Dret d'anul·lació:** **TURISME RURAL MAS PINEDA** es reserva aquesta acció (dret d'anul·lació) de l'enviament d'un producte determinat que no compleixi amb els requisits de qualitat imposats a tots els productes de <https://www.maspineda.cat/>. Per al cas de què es detectés aquesta falta de qualitat, el servei d'atenció al client de **TURISME RURAL MAS PINEDA** li suggerirà un producte de reemplaçament i si el reemplaçament no és del gust del client, es procedirà al reintegrament del cost d'aquest producte.

**3.5 Comandes les 24 h, tots els dies de l'any:** L'horari de recepció de comandes és de **vint-i-quatre (24) hores els tres-cents seixanta-cinc (365) dies l'any, si bé no es processaran comandes realitzades després de les divuit (18:00) hores, quedant per al dia hàbil següent a Montagut i Oix.** Les comandes que es rebin els divendres es processaran per a què arribin els dilluns o primer dia hàbil i els rebuts els dissabtes fins a les 10 del matí, seran entregades els dilluns (o primer dia hàbil següent). Després d'aquesta hora seran processats els dilluns i entregats el dia següent hàbil a la Península i l'estipulat a l'apartat corresponent per a comandes de fora de la Península. **[ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET]**

**3.6 Fraud:** Si **TURISME RURAL MAS PINEDA** sospita o detecta alguna anomalia o frau, es reserva el dret d'anul·lar la transacció per motius de seguretat.

## 4. PROCEDIMENT DE COMPRA:

L'usuari, per a poder accedir als productes oferts pel prestador, haurà de donar-se d'alta a través del lloc web mitjançant la creació d'un compte d'usuari. Per això, l'usuari haurà de proporcionar de manera lliure i voluntària les dades personals que li seran requerides.

L'usuari seleccionarà un nom d'usuari i una contrasenya, comproment-se a fer ús diligent dels mateixos i no posar-los a disposició de tercers, així com a comunicar al prestador la pèrdua o

robatori dels mateixos o del possible accés per un tercer no autoritzat, de tal manera que aquest procedeixi al bloqueig immediat.

L'usuari no podrà escollir com a nom d'usuari paraules que tinguin com a fi, el confondre a altres per identificar a aquest com a membre integrant del prestador, així com expressions malsonants, injurioses i en general, contràries a la llei o a les exigències de la moral i bones costums.

Un cop ha estat creat el compte d'usuari, s'informa que de conformitat amb l'exigit per l'art. 27 de la Llei 34/2002 de Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic, el procediment de contractació seguirà els següents passos:

1. Escollir el producte fent clic en ell i s'afegirà automàticament a la "cistella de compra".
2. Si es desitja afegir més productes, haurà de seleccionar l'opció "Continuar comprant". Si per error n'ha afegit algun que no volgués, haurà de clicar a l'opció d'eliminar de la cistella de compra.
3. Escollit/s el producte/els productes, haurà de clicar a la pestanya de finalitzar per a realitzar la comanda. Al clicar en aquesta opció, apareixerà la confirmació de la compra (resum de la comanda realitzada, les seves dades i forma de pagament escollida).
4. Es sol·licitaran les credencials de l'usuari mitjançant tres formes:
  - a. El registre de l'usuari: si no és usuari registrat prèviament, per a poder realitzar la compra (aquest registre és gratuït), s'haurà de complimentar un formulari de recollida de dades (en el que haurà d'acceptar la **Política de Privacitat i l'Avís Legal (i linkar ambdues))**). Una vegada complimentat aquest, rebrà a la direcció de correu electrònic indicada un e-mail de confirmació del registre.
  - b. Si ja estigués registrat i fos ja client: pot accedir a les seves dades fent clic al botó d'usuari ja registrat, inserir el seu nom d'usuari i contrasenya.
  - c. Compra com a convidat: es sol·liciten una sèrie de dades personals per a poder realitzar la comanda i l'entrega posterior, i després es sol·licita el consentiment de l'usuari per a guardar les seves dades. Si el presta, es guarden i se li enviarà informació de productes si així ho permet, sinó les dades es guardaran només per a futures compres.

Han de revisar-se els controls d'spam i de correu no desitjat de la seva safata d'entrada del correu electrònic i verificar sempre que les dades del contacte que proporcioni són correctes.

5. Un cop registrat, apareixerà una pantalla d'observacions on podrà indicar l'horari d'entrega; una casella de verificació que haurà de marcar donat que és l'acceptació d'aquestes Clàusules Generals de Contractació i la **Política de Privacitat**.

6. Per a finalitzar el procés, haurà de clicar el botó Finalitzar.

**[ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET], és una proposta/exemple de descripció de procediment**

En tot cas, la plataforma de contractació del prestador informará a l'usuari via correu electrònic, una vegada finalitzat el procediment de contractació, respecte a totes les característiques, preu, formes de transport, data de contractació i terminis d'entrega del producte comprat.

Si hi hagués qualsevol tipus d'error a l'adreça indicada o a qualsevol altre punt de la comanda, haurà de notificar-ho d'immediat a l'adreça d'e-mail que apareixerà al web per a procedir a l'esmena d'aquest error.

Davant qualsevol dubte, pot contactar amb el nostre servei d'atenció al client a través de qualsevol dels mètodes que es faciliten al web <https://www.maspineda.cat/>.

**TURISME RURAL MAS PINEDA** proporcionarà atenció al client de forma GRATUÏTA a través del nostre email de contacte [laia@maspineda.cat](mailto:laia@maspineda.cat), si escull una altre mitjà de comunicació alternatiu, l'usuari és qui haurà de fer-se càrrec del cost particular del mateix.

**TURISME RURAL MAS PINEDA** posa a la seva disposició telèfons a Espanya subjectes al cost del seu operador de telefonia.

## COMPRA COM A CONVIDAT [ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET]

Aquesta pàgina web també permet la compra a través de la funcionalitat de compra com a convidat. En aquesta modalitat de compra, se li sol·licitaran únicament les dades imprescindibles per a poder tramitar la seva comanda. Una vegada finalitzat el procés de compra, se li oferirà la possibilitat de registrar-se com a usuari o continuar com a usuari no registrat.

## 5. ENVIAMENT:

### [ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET]

**5.1 Empresa de transport:** Es realitzaran a través de les companyies ..... , el telèfon d'atenció al client de les quals és .....

**5.2 Despeses d'enviament:** Les despeses d'enviament estàndard s'aplicaran de la següent manera:

Per a les comandes compreses entre ..... € i ..... € en productes, el cost de l'enviament serà el següent:

- Nacional (Espanya Peninsular): ..... €.
- Portugal Peninsular: ..... €.
- Balears i Illes Canàries: ..... €.
- Europa: ..... €.
- Fora d'Europa: ..... €.

Per a les comandes superiors o iguals a ..... € l'enviament serà gratuït en tot el territori peninsular espanyol i Portugal peninsular.

Les despeses **d'enviament urgent** s'aplicaran de la següent manera:

Per a les comandes compreses entre ..... € i ..... € en productes, el cost de l'enviament serà el següent:

- Nacional (Espanya Peninsular): ..... €.
- Portugal Peninsular: ..... €.
- Balears i Illes Canàries: ..... €.
- Europa: ..... €.
- Fora d'Europa: ..... €.

Per a les comandes superiors o iguals a ..... € l'enviament serà gratuït en tot el territori peninsular espanyol i Portugal peninsular.

Quan l'usuari-client agregui a la cistella el producte i confirmi l'adreça d'enviament, el sistema automàticament li mostrarà el preu de l'enviament abans esmentats.

**5.3 Adreça d'enviament:** [ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET: escollir una de les dues opcions o descriure si hi ha alguna altra opció diferent a aquestes dues]

**Adreça de l'enviament:** L'entrega de les comandes es realitzarà en el domicili d'entrega designat lliurement per l'usuari. De tal manera, el prestador no assumeix responsabilitat alguna per quan el lliurament del producte no arribi a realitzar-se com a conseqüència de què les dades facilitades per l'usuari siguin falses, inexactes o incompletes, o quan l'entrega no pugui efectuar-se per causes alienes a l'empresa d'enviaments, assignada per a tal efecte, com ho és l'absència del destinatari.

**Adreça de l'enviament:** L'entrega de les comandes es realitzarà de tres maneres possibles:

a. en el domicili d'entrega designat lliurement per l'usuari. De tal manera, el prestador no assumeix responsabilitat alguna per quan l'entrega del producte no arribi a realitzar-se com a conseqüència de què les dades facilitades per l'usuari siguin falses, inexactes o incompletes, o quan el lliurament no pugui efectuar-se per causes alienes a l'empresa d'enviaments, assignada per a tal efecte, com ho és l'absència del destinatari;

b. en el domicili social de TURISME RURAL MAS PINEDA, Mas Pineda Oix, 17855 Montagut i Oix, (Girona) .

c. en els punts de recollida de ..... (" .....POINT").

Quan se realitza la compra s'escull el lloc d'enviament i/o recollida.

L'horari d'entrega de la comanda serà en horari de treball habitual. [ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET, si és distint a aquest horari]

Sense perjudici de l'anterior, el prestador ha adoptat les mesures exigides a un comerciant diligent per a què l'entrega pugui efectuar-se en el temps acordat, pel que no podrà imputar-se responsabilitat alguna en contra del prestador.

Els enviaments només es realitzen a **destinacions d'Espanya Peninsular i Balears.** [ADAPTAR AL SUPÒSIT CONCRET]

TURISME RURAL MAS PINEDA posarà tots els mitjans al seu abast per a què la seva comanda sigui entregada dins del termini que figura al seu web a data d'emissió de la confirmació de comanda.

**5.4 Terminis d'entrega:** El termini d'entrega acostuma a estar comprès entre ....., depenent del producte, [INDICAR EL TERMINI EXACTE ESTIMAT D'ENTREGA, per exemple, 24/48 h, 24/72 h, X dies, etc.] segons la població de destí i la forma de pagament escollida. S'entén aquest terme sempre que s'hagi confirmat la disponibilitat del servei i comprovat el pagament complet de la comanda. En el cas de productes no disponibles en el moment de la compra, el servei d'atenció al client podrà facilitar-li la informació de disponibilitat.

Si ha sol·licitat varis productes en una mateixa comanda, tingui en compte que poden tenir dates de disponibilitat diferents, en aquest cas, podria rebre'ls en diferents dates. Tingui present que, davant la falta de disponibilitat d'alguna de les referències en el moment de l'enviament, té dret a la cancel·lació de la comanda en qualsevol moment abans de l'enviament del mateix contactant amb el nostre servei d'atenció al client a través de la següent adreça de correu electrònic: [laia@maspineda.cat](mailto:laia@maspineda.cat) indicant el número de comanda.

**5.5 Confirmació de l'enviament:** En el moment de l'entrega de la comanda al nostre transportista, li enviarem confirmació de l'enviament a l'adreça de correu electrònic que hagi facilitat al realitzar la comanda. En la confirmació d'enviament li indicarem el número de seguiment corresponent per a què pugui fer el seguiment del mateix a través del web del nostre transportista.

**5.6 Danys en l'entrega:** Els productes s'envien en embalatge segur. Si en el moment de l'entrega s'apreciés de forma visible i clara, sense necessitat de manipular els embalatges d'enviament o els propis del producte, que un producte té defectes provocats per danys causats del transport o s'aprecia, en la mateixa manera, un error en la mercaderia rebuda, el client ha de contactar d'immediat amb la línia d'atenció al client 620616087 o a l'email [laia@maspineda.cat](mailto:laia@maspineda.cat), per a poder instar la devolució del producte o productes afectats i procedir a la seva substitució per un altre en condicions òptimes o bé, realitzar el reemborsament del preu pagat pel mateix, segons ens indiqui en aquest correu electrònic.

Igualment, si es detecten danys en el producte un cop obert el paquet estant l'embalatge en perfectes condicions, el consumidor i usuari haurà d'informar al venedor de la falta de conformitat en el termini de dos mesos des de que va tenir coneixement d'ella en la línia d'atenció al client 620616087 o a l'email [laia@maspineda.cat](mailto:laia@maspineda.cat).

## 6. PREUS I TERMINIS DE LA VALIDESA DE LES OFERTES:

Tots els preus exposats a la botiga <https://www.maspineda.cat/> inclouen l'IVA vigent en el moment de la compra. Tots els preus que consten al web són vàlids i s'expressaran en la moneda Euro (€). Aquestes despeses, llevat que s'indiqui expressament el contrari, no inclouen les despeses d'enviament, manipulació, embolcall, assegurança d'enviaments o qualsevol altres serveis addicionals i annexes al producte o servei adquirit.

IMPOST SOBRE EL VALOR AFEGIT: De conformitat amb el disposat a l'article 68 de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'Impost sobre el Valor Afegit, l'entrega dels productes s'entendrà localitzada al territori d'aplicació de l'IVA espanyol si l'adreça d'entrega està en territori espanyol llevat de Canàries, Ceuta i Melilla. El tipus d'IVA aplicable serà el legalment vigent a cada moment en funció de l'article concret de què es tracti. En les comandes amb destí a Canàries, Ceuta i Melilla, les entregues es trobaran exemptes d'IVA per aplicació del disposat a l'article 21 de la Llei 37/1992, sense perjudici de l'aplicació dels impostos i aranzels corresponents conforme a la normativa vigent a cada un d'aquests territoris.

L'usuari rebrà la factura de la comanda a l'adreça de correu electrònic proporcionada per l'usuari un cop realitzada la compra.

Els preus aplicables a cada producte seran els publicats al web i aplicats de forma automàtica pel procés de contractació en l'última fase del mateix.

En els casos de promocions de durada limitada, el descompte de la promoció s'aplicarà sempre i quan la comanda hagi sigut registrada durant el període de promoció.

La modalitat d'entrega està detallada a través de l'empresa ..... (amb les especificacions que es detallen a l'apartat 5 d'aquestes condicions generals), punts de recollida de ..... i el domicili social de TURISME RURAL MAS PINEDA, segons es detalla en l'apartat 8 d'aquestes condicions.

Les dades registrades pels diferents mètodes de pagament constitueixen una prova de la data en què es van realitzar les transaccions financeres i serviran per a determinar si aquesta comanda està o no subjecta a promoció.

Per a qualsevol informació sobre la comanda, l'usuari podrà contactar a través del telèfon d'atenció al client del prestador o via correu electrònic a l'adreça facilitada.

## 7. FORMES DE PAGAMENT

### [ADAPTAR AL SUPUESTO CONCRETO]

A continuació, detallem els sistemes disponibles:

**7.1 Pagament mitjançant targeta de crèdit o dèbit:** L'usuari haurà de disposar de targeta de crèdit o dèbit en vigor, on haurà d'especificar tots els dígits del nº de la targeta al formulari corresponent. L'operació es formalitza en el moment de realitzar la comanda. Només s'accepten pagaments amb targetes segures en els que s'efectua autenticació de la seva identitat com a titular de la targeta segons el mètode establert per el seu banc, a través de comerç electrònic segur ("Verified by Visa" i "MasterCard SecureCode"). La comanda no podrà tenir-se en compte i no serà tramitada fins que el pagament hagi sigut autoritzat pel seu banc o caixa.

S'utilitza el sistema anomenat SSL (Secure Sockets Layer), sistema de pagament en un entorn segur ja que permet el xifrat de la informació transmesa durant la transacció, assegurant la confidencialitat de la mateixa.



**7.2 Pagament mitjançant transferència o ingrés a compte:** Al moment de finalitzar la comanda l'usuari rebrà les instruccions amb el número de compte per abonar la comanda. És fonamental que s'indiqui clarament el nº de comanda assignat i el nom de l'usuari en l'ordre de transferència. Per a poder confirmar la comanda serà necessari realitzar la mateixa en un termini de 7 dies, en cas contrari serà cancel·lat en el nostre sistema.

**7.3 PayPal:** Finalitzada la compra, si s'escull aquesta forma de pagament, se'l redirigirà al web oficial de PayPal on podrà fer el pagament. Un cop realitzat el pagament correctament, la seva comanda estarà completada i s'enviarà un correu electrònic amb el resum de la seva compra. Prement el botó "Tornar al web" retornarà al web per a veure la comanda i poder imprimir-la.

PayPal codifica automàticament les dades confidencials amb ajuda de les tecnologies més avançades disponibles al mercat. PayPal té les seves pròpies polítiques de privacitat i TURISME RURAL MAS PINEDA no té cap tipus de responsabilitat sobre elles.

**7.4 Amazon Pay:** Ara pot pagar amb les seves credencials d'Amazon amb el fi de posar-li-ho més fàcil; això vol dir que no és necessari registrar-se al seu web. Només ha d'agregar l'article de la seva preferència a la cistella de compra, després anar a la cistella de compres i el proper pas (1. RESUM) clicar sobre el requadre d'AMAZON PAY i seguir els passos de compra d'Amazon.

**7.5 Contra reemborsament:** La forma de pagament contra reemborsament és a l'entrega de la comanda. Quan l'empresa de transport li entregui el paquet haurà de tenir l'import preparat de l'esmentada comanda per efectuar el pagament de la mateixa; si no és així, el destinatari haurà de desplaçar-se a recollir la seva comanda a la companyia, així com a després de 2 absents a l'adreça d'entrega. L'entrega de les comandes únicament s'efectuarà a l'adreça facilitada pel client al realitzar la comanda.

## 8. DRET DE DESISTIMENT:

**8.1 Dret de desistiment:** L'usuari pot exercir el dret de desistiment i per això compta amb un termini de 14 dies naturals des de la recepció del producte, sense penalització per al seu exercici; haurà de realitzar-se el reintegrament al consumidor de l'import total de la compra, és a dir, el preu del producte més les despeses d'enviament, dins dels 14 dies següents a l'exercici del dret de desistiment per part de l'usuari/consumidor. En relació amb les despeses d'enviament per a la devolució dels productes, aquestes aniran a càrrec de l'usuari-consumidor. L'exercici del dret de desistiment no està sotmès a cap formalisme. El consumidor tan sols serà responsable de la disminució de valor dels béns resultant d'una manipulació dels mateixos distinta a la necessària segons la seva naturalesa, les seves característiques o el seu funcionament, sense que per això vegi limitat el seu dret a l'exercici d'aquell. Per a dur a terme aquest dret de desistiment pot omplir aquest formulari ([Linkar el FORMULARI DE DESISTIMENT](#)) amb el seu número de comanda (per obtenir el reemborsament de l'import del producte/dels productes dins del termini màxim dels catorze (14) dies naturals següents a la recepció de la comanda) junt a les seves dades de contacte. Podrà remetre'ns-el a través del mail [laia@maspineda.cat](mailto:laia@maspineda.cat) o per correu postal (per qualsevol mitjà admès en dret), sempre dins dels 14 dies naturals a la recepció de la comanda. A partir d'aquest termini, només podrà sol·licitar la devolució o canvi del producte/dels productes per motius tècnics subjectes a la garantia d'aquest/s producte/s.

Haurà de retornar el producte amb tots els elements amb els que li va ser entregat, sense danys ni marques de desgast de cap tipus i que no denoti un ús inadequat del bé o diferent de la naturalesa pròpia del mateix a l'adreça que li hem facilitat.

És recomanable la devolució en el seu embalatge original. En cas de què no sigui possible, el producte podria patir una depreciació en el seu valor. El client es farà responsable de l'embalatge i protecció del producte/dels productes que envia, així com de les despeses derivades de l'enviament.

Sempre que els productes siguin retornats dins del termini de 14 dies naturals, sense danys ni marques de desgast algun i complint amb els requisits establerts en aquest apartat, li reemborsarem l'import total de la compra.

**Excepcions al dret de desistiment:** El dret de desistiment no serà aplicable als contractes que es refereixin a:

a) La prestació de serveis, una vegada que el servei hagi sigut completament executat, quan l'execució hagi començat, amb previ consentiment exprés del consumidor i usuari, i amb el reconeixement per la seva part de què és conscient que, un cop que el contracte hagi sigut completament executat per l'empresari, haurà perdut el seu dret de desistiment.

b) El subministrament de béns o la prestació de serveis el preu dels quals depenguin de fluctuacions del mercat financer que l'empresari no pugui controlar i que puguin produir-se durant el període de desistiment.

c) El subministrament de béns confeccionats conforme a les especificacions del consumidor i usuari o clarament personalitzats.

d) El subministrament de béns que puguin deteriorar-se o caducar amb rapidesa.

e) El subministrament de béns precintats que no siguin aptes per a ser tornats per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagin sigut desprecintats després de l'entrega.

f) El subministrament de béns que després de la seva entrega i tenint en compte la seva naturalesa s'hagin barrejat de forma indissociable amb altres béns.

g) El subministrament de begudes alcohòliques el preu de les quals hagi sigut acordat en el moment de celebrar el contracte de venda i que no puguin ser entregades abans de 30 dies, i el valor real de les quals depengui de fluctuacions del mercat que l'empresari no pugui controlar.

h) Els contractes en els que el consumidor i usuari hagi sol·licitat específicament a l'empresari que el visiti per efectuar operacions de reparació o manteniment urgent; si, en aquesta visita, l'empresari presta serveis addicionals als sol·licitats específicament pel consumidor o subministra béns diferents de les peces de recanvi utilitzades necessàriament per efectuar les operacions de manteniment o reparació, el dret de desistiment ha d'aplicar-se a aquests serveis o béns addicionals.

i) El subministrament de gravacions sonores o de vídeo precintades o de programes informàtics precintats que hagin sigut desprecintats pel consumidor i usuari després de l'entrega.

j) El subministrament de premsa diària, publicacions periòdiques o revistes, amb l'excepció dels contractes de subscripció per al subministrament de tals publicacions.

k) Els contractes celebrats mitjançant subhastes públiques.

l) El subministrament de serveis d'allotjament per a fins distints del de servir d'habitatge, transport de béns, lloguer de vehicles, menjar o serveis relacionats amb activitats d'esplai, si els contractes preveuen una data o un període d'execució específics.

m) El subministrament de contingut digital que no es presti en un suport material quan l'execució hagi començat amb el previ consentiment exprés del consumidor i usuari amb el coneixement per la seva part de què en conseqüència perd el seu dret de desistiment.

**8.2 Devolució per error en la comanda per part de TURISME RURAL MAS PINEDA:** Quan el producte no es correspongui al de la comanda, degut a algun error imputable a l'empresa, l'usuari haurà de comunicar-ho per mail a la companyia tan aviat com sigui possible; TURISME RURAL MAS PINEDA correrà amb les despeses de recollida del producte enviat per error i entrega del corresponent al de la comanda realitzada.

**8.3 Comprovació de les devolucions:** La verificació i comprovació dels productes objecte de devolució correran a càrrec de TURISME RURAL MAS PINEDA que, una vegada a les seves instal·lacions, verificarà que siguin rebuts complint amb tots els requisits establerts a l'apartat 9.1. En cas de faltar algun dels elements, li comunicarem per escrit via mail indicant-li el contingut que falti.

## 9. REINTEGRAMENTS:

Quan es produeixi la devolució (s'exerceixi el dret de desistiment), es retornarà la quantitat pagada pel producte més despeses d'enviament. Les despeses de devolució correran a càrrec del consumidor-usuari. El termini per efectuar el reemborsament serà com a màxim de 14 dies naturals i a través del mateix mitjà en què es va efectuar la compra.

## 10. GARANTIES APLICABLES I SERVEIS POSTVENDA:

**10.1 Garantia:** Tots els productes oferts a través del lloc web són completament originals, llevat que s'indiqui el contrari en la seva descripció.

**Garantia de satisfacció:** Si en el moment de rebre el producte i, abans d'exercir el dret de desistiment, a l'usuari no li convenç la compra pot optar per qualsevol d'aquestes opcions:

1. Bescanviar el producte per un val del mateix valor al producte comprat i retornat, per a bescanviar-lo per un altre del mateix valor (si el preu del producte fos superior al del val, l'usuari haurà d'abonar la diferència).

2. Canviar l'article per un altre, si el preu del producte fos superior al del producte canviat, l'usuari haurà d'abonar la diferència.

**10.2 Garantia en cas de producte defectuós:** En cas de producte defectuós, TURISME RURAL MAS PINEDA haurà de procedir a la reparació, substitució, rebaixa del preu o resolució del contracte

(segons correspongui). Aquestes gestions seran gratuïtes per a l'usuari. TURISME RURAL MAS PINEDA respon de les faltes de conformitat que es manifestin en un termini de dos anys des de l'entrega; el consumidor-usuari haurà d'informar a TURISME RURAL MAS PINEDA de la falta de conformitat en el termini de dos mesos des de que va tenir coneixement d'ella.

## 11. NUL·LITAT I INEFICÀCIA DE LES CLÀUSULES:

Si qualsevol clàusula inclosa en aquestes Condicions Generals fos declarada, total o parcialment, nul·la o ineficax, tal nul·litat o ineficàcia afectarà tan sols a aquesta disposició o a la part de la mateixa que resulti nul·la o ineficax, subsistint les Condicions Generals en tota la resta, tenint-se tal disposició, o la part de la mateixa que resultés afectada, per no posada.

## 12. RESOLUCIÓ DE LITIGIS EN LÍNIA (ONLINE DISPUTE RESOLUTION):

Conforme a l'art. 14.1 del Reglament (UE) 524/2013, la Comissió Europea facilita una plataforma d'accés gratuït per a la resolució de conflictes online entre l'USUARI i el PRESTADOR, sense necessitat de recórrer als tribunals de justícia, mitjançant la intervenció d'un tercer, anomenat Organisme de Resolució de Litigis, que actua d'intermediari entre ambdós. Aquest organisme és neutral i dialogarà amb ambdues parts per aconseguir un acord, podent finalment suggerir i/o imposar una solució al conflicte. Enllaç a la plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 13. LLEI APLICABLE I JURISDICCIÓ:

Aquestes condicions es regiran o interpretaran conforme a la legislació espanyola en allò que no estigui expressament establert. El prestador i l'usuari, acorden sotmetre qualsevol controvèrsia que pogués suscitar-se de la prestació dels productes o serveis objecte d'aquestes condicions, als Jutjats i Tribunals del domicili del prestador (si no és considerat com a consumidor a efectes del TRLGDCU) o de l'usuari (si és considerat com a consumidor a efectes del TRLGDCU).

**SI ESTÀ ADHERIT A "CONFIANZA ONLINE" O VOL ADHERIR-SE AL MATEIX:** La nostra entitat es troba adherida a "Confianza Online" (Associació sense ànim de lucre), inscrita en el Registre Nacional d'Associacions Grup 1, Secció 1, número nacional 594400, CIF G85804011, carrer La Palma, 59, baix A, 28015 Madrid (Espanya), telèfon (+34) 91 309 13 47 i fax (+34) 91 402 83 39 ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)). Aquestes Condicions Generals es regeixen per la llei espanyola.

Així mateix, en compliment del disposat a la Llei de Resolució Alternativa de Litigis, informem als consumidors que, com a entitat adherida i en els termes del Codi Ètic, els usuaris podran acudir a "Confianza Online" per a la resolució alternativa d'eventuals controvèrsies (<https://www.confianzaonline.es/consumidores/como-reclamar/formulario-reclamaciones/>). Si aquestes es refereixen a transaccions electròniques amb consumidors, o sobre protecció de dades quan estiguin relacionades amb aquest àmbit, les reclamacions seran resoltes pel Comitè de Mediació de "Confianza Online", acreditat per a la resolució alternativa de litigis en matèria de

consum. Si les reclamacions versen sobre publicitat digital, o sobre protecció de dades relacionada amb aquest àmbit, seran sotmeses al Jurat de la Publicitat d'AUTOCONTROL.

A més, et recordem que pots accedir a la plataforma de resolució de litigis en línia de la Unió Europea seguint aquest enllaç:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

## 14. NORMATIVA APLICABLE:

Les presents Condicions Generals estan subjectes al dispostat a:

Normativa europea que regula el comerç electrònic:

- Directiva 97/7/CE relativa a la protecció dels consumidors en matèria de contractes a distància (Directiva de ventes a distància);
- Directiva 2000/31/CE relativa a determinats aspectes jurídics dels serveis de la societat de la informació, en particular el comerç electrònic al mercat interior (Directiva sobre el comerç electrònic).

Normativa espanyola:

- Llei 3/2014, de 27 de març, per la que es modifica el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris,
- Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre Condicions Generals de Contractació, i modificacions posteriors,
- REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades),
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals,
- Llei 7/1996, de 15 de gener d'Ordenació del Comerç Minorista i
- Llei 34/2002 d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic i modificacions posteriors.
- **Codi Ètic de "Confianza Online".**

## 15. COMENTARIS I SUGGERIMENTS:

Els seus comentaris i suggeriments seran ben rebuts. Li preguem que ens envii els seus comentaris i suggeriments a través del nostre formulari de contacte.

A més, tenim fulls oficials de reclamació a disposició dels consumidors i usuaris. Pot sol·licitar-los trucant al telèfon d'atenció al client 620616087 o a través del nostre formulari de contacte.