

# COMERCIAL ALIMENTOS Y SANIDAD ANIMAL SL

## POPAS

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

[www.piensospopas.es](http://www.piensospopas.es)



Las condiciones a continuación estipuladas, entrarán en vigor entre las partes, únicamente cuando el vendedor haya confirmado el pedido y remitido al comprador la totalidad de las condiciones expuestas.

## IDENTIFICACIÓN Y DETALLES DE CONTACTO DEL TITULAR

**PIENSOS POPAS** (en lo sucesivo, **COMERCIAL ALIMENTOS Y SANIDAD ANIMAL SL**) con CIF **B80481427** domicilio en **C/ JUAN OCAÑA Nº 25 (28931 MOSTOLES) MADRID**, Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 5.257 Folio 11, Hoja M-86.143, opera a través del sitio web **www.piensospopas.es** solo en territorio español peninsular.

Puede contactar con el Titular a través de los siguientes medios:

**Número de atención al cliente:** 91 614 80 02 / 672 78 44 80

**Correo electrónico:** [info@piensospopas.es](mailto:info@piensospopas.es)

## COBERTURA DE NUESTROS PRODUCTOS

El uso de esta plataforma web, así como cualquier transacción realizada a través de la misma, se considera efectuada en España y, por ende, está sujeta a las leyes y normativas españolas vigentes, todo ello sin perjuicio de la legislación que resultara aplicable según la condición del consumidor.

Las presentes Condiciones Generales tienen como finalidad establecer el marco normativo para la celebración del Contrato. Estas condiciones serán complementadas, en su caso, por las Condiciones Particulares correspondientes.

En su condición de Consumidor, el Contrato celebrado se rige por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante referido como, TRLGDCU).

## PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. ¿CÓMO PUEDO COMPRAR ONLINE?

Para que usted pueda acceder a los productos ofrecidos por **PIENSOS POPAS** y realizar una compra deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos.

Se informa que, de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Haga clic en el producto que desea seleccionar y pulse el botón: “añadir a cesta”. <<El carrito se encuentra en la parte superior derecha de la página>>.
2. Si desea seguir comprando, debe pulsar el botón “continuar comprando”.
3. Una vez seleccionados los productos que desea comprar, así como, el número de unidades debe hacer clic en “pasar por caja”.
4. A continuación, deberá facilitarnos sus datos personales. A los efectos oportunos, podrá iniciar sesión o crear una cuenta para finalizar el pedido, o si lo desea, realizar su compra sin registro, en calidad de invitado.
5. A continuación, debe indicar una dirección de entrega y método de envío escogido.
6. En la misma pantalla, a la derecha, dispone del resumen del carrito con los productos seleccionados, precio, impuestos, gastos de envío (si proceden).
7. Por último, deberá seleccionar el método de pago deseado y confirmar su compra mediante el botón de “*PEDIDO CON OBLIGACIÓN DE PAGO*”.

Con anterioridad al mencionado botón le aparecerá una cláusula informativa en materia de protección de datos, así como el acceso a la segunda capa de información (información detallada de la política de privacidad) y el ingreso a los presentes Términos y Condiciones.

Para poder tramitar su compra, deberá leer y aceptar, tanto la Política de Privacidad como las presentes Condiciones Generales de Contratación, que son las que regirán la contratación realizada. Podrá descargarse las Condiciones Generales de Contratación, si lo desea.

Además, podrá aceptar el envío de información comercial y el envío de la factura en formato electrónico.

**PIENSOS POPAS** informa que el documento electrónico que formaliza el contrato será correctamente archivado, garantizando que dicho documento se encuentre accesible para el usuario. A estos efectos, el usuario podrá solicitarlo desde su área de cliente o mediante los medios de contacto proporcionados en nuestro Servicio de Atención al Cliente.

## Medios técnicos para la corrección de errores:

El usuario dispone de medios técnicos proporcionados por **PIENSOS POPAS** durante el proceso de contratación para identificar y corregir posibles errores en la introducción de datos. En caso de identificar cualquier error en la introducción de datos, el usuario podrá seguir estos pasos:

- **Área de Cliente:** Acceder al área de cliente mediante las credenciales proporcionadas durante el proceso de registro. Identificar la transacción correspondiente y seleccionar la opción de corrección de datos. Modificar los datos incorrectos y confirmar los cambios.
- **Servicio de Atención al Cliente:** En caso de preferir asistencia directa, el usuario puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de los canales de comunicación habilitados, debiendo indicar que información es errónea y proporcionar la información correcta para la actualización inmediata.

Es importante destacar que una vez que la empresa de transporte se haga cargo del producto, cualquier solicitud de cambios relacionados con la entrega deberá realizarse directamente con la empresa de transporte, utilizando el número de seguimiento proporcionado. La rectificación de datos en este contexto estará sujeta al criterio de la empresa de transporte.

Asimismo, debe tener en cuenta que, por motivos de seguridad, si elige como método de pago PayPal, una vez realizado el pedido, no estará permitido efectuar ningún tipo de cambio en la dirección de envío.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

Para proporcionar una atención integral, le informamos sobre las múltiples vías que dispone para obtener información, gestionar reclamaciones u obtener asistencia relacionada con su pedido. A los efectos oportunos, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente de la siguiente manera:

1. **Formulario de Contacto:** Puede contactar con **PIENSOS POPAS** a través de nuestro formulario de contacto disponible en nuestro sitio web. Puede acceder al mismo haciendo clic [aquí](#).
2. **Correo Electrónico:** [info@piensospopas.es](mailto:info@piensospopas.es)
3. **Teléfono:** 91 614 80 02 / 672 78 44 80

### Horario de Atención al Cliente:

Nuestro equipo SAC estará disponible para ayudarte en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: de 8,30 a 15,00

## INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS

Las descripciones de los productos ofrecidos en nuestro portal están basadas en el catálogo de productos de **PIENSOS POPAS**, una tienda online especializada en la venta de piensos para mascotas.

Los productos que presentamos en nuestro sitio web son cuidadosamente seleccionados de nuestra colección. Hemos dedicado especial atención para mostrar con gran precisión los colores y características de nuestros productos. Sin embargo, debido a la variabilidad en la calidad o resolución de los monitores o dispositivos utilizados por los usuarios, es importante que revisen detenidamente la descripción del producto en la ficha de compra, ya que esta no está sujeta a dichas contingencias.

Además, para proporcionar una información más completa, también indicaremos la disponibilidad de stock del producto. En el caso de que ocurriera algún error por el cual un producto se muestre disponible y no lo esté después de haberse realizado la compra, **PIENSOS POPAS** informará al usuario de esta situación de acuerdo con lo establecido en nuestro apartado "POLÍTICA DE DEVOLUCIONES – Falta de stock".

## INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO

El precio de cada producto o servicio será el indicado en nuestra página web en el momento de la compra y estos serán expresados en la **moneda Euro (€)**. A menos que se indique lo contrario, los precios de los productos mostrados en nuestro sitio web incluyen los impuestos legalmente aplicables (IVA español).

Es importante tener en cuenta que los precios pueden variar en cualquier momento, si bien dicha modificación no afectará a los pedidos que ya hayan sido efectuados.

Aunque nos esforzamos por garantizar la precisión de todos los precios en la página, reconocemos que puede surgir algún error ocasional. En caso de detectar un **error manifiesto** en el precio de algún producto o servicio que usted ha encargado **y que pueda ser efectivamente probado**, nos comprometemos a informarle de manera inmediata. En tal situación, le proporcionaremos la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o, alternativamente, de anularlo si así lo prefiere.

Nuestro objetivo es mantener una relación transparente con nuestros clientes y abordar cualquier error de manera justa y eficiente.

Adicionalmente, los gastos de envío y los impuestos aplicables aparecerán desglosados en el momento de la compra, en la pantalla de pagos, para que el usuario pueda conocer con precisión el precio final del producto y entender cómo se compone.

## PROMOCIÓN DE VENTAS

Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas:

- Las ventas en rebajas.
- Las ventas en oferta o promoción.
- Las ventas de saldos.
- Las ventas en liquidación.
- Las ventas con obsequio.
- Las ofertas de venta directa.

En todos los casos en que nuestra entidad lleve a cabo cualquiera de las ventas anteriores, el anuncio especificará su duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas. La duración de cada periodo de rebajas será decidida libremente por la Entidad.

En caso de artículos con reducción de precio, figurará el precio anterior junto con el precio reducido, salvo en el supuesto de que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.

Si las ventas anunciadas no incluyeran la información expuesta en los anteriores párrafos, se entenderá, tal y como se indica en estas condiciones y en este apartado, que el precio puede variar en función de la demanda no respondiendo a un plazo determinado ni a una promoción específica. Es decir, serán precios PVP (precio de venta al público).

En caso de ventas con obsequio o incentivo, este podrá ser entregado en el plazo que determine la venta sin exceder el establecido en cada Comunidad Autónoma, que en todo caso no será superior a **tres meses** desde la fecha de caducidad de la promoción.

## GASTOS DE ENVÍO

En cuanto a nuestros gastos de envío, nos gustaría proporcionarle información detallada sobre nuestras políticas al respecto:

- Los envíos son gratuitos para pedidos a partir de 12€.
- En caso de que el valor de su compra sea inferior a 12€, se aplicará un coste de envío a partir de 8€.

Nuestro objetivo es brindarle transparencia y claridad en cuanto a los gastos asociados a sus envíos. Así, usted puede tomar decisiones informadas al realizar sus compras en nuestro sitio web. Si tiene alguna pregunta adicional sobre nuestros gastos de envío, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente.

## OFERTA Y ACEPTACIÓN

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en español. Este es el idioma que será utilizado para llevar a cabo la contratación. En caso de que pueda llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

## INFORMACIÓN SOBRE MEDIOS DE PAGO

El pago del precio a través de la web se realiza en el momento de la compra y **PIENSOS POPAS** le enviará un e-mail de confirmación de la compra realizada informando sobre la fecha prevista para la recepción del producto.

**PIENSOS POPAS** manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Usuario, salvo los estrictamente necesarios para la gestión del mismo. Únicamente la entidad financiera correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos para la gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el usuario podrá imprimir.

**PIENSOS POPAS** se reserva el derecho de cancelar pedidos de conformidad con las presentes condiciones. Puede consultar los motivos de cancelación en el apartado específico que las regula.

### • *¿Qué método de pago puedo utilizar para realizar mi compra Online?*

El pago de los productos ofrecidos por la entidad podrá realizarse mediante:

1. **Tarjeta de crédito o débito. Visa, MasterCard, Maestro, Discover Card, Diners Club y UnionPay.** Si su medio de pago es la tarjeta bancaria, al hacer clic en "Pedido con obligación de pago" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya. Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta y has verificado que la tarjeta no ha expirado y que el número de información asociados a tu tarjeta no contiene ningún error, deberá contactar con su banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo del rechazo o falta de autorización.

## • *¿Es seguro introducir los datos de mi tarjeta de crédito en la web?*

Tal y como podrá observar en nuestra política de seguridad, nuestro pago es seguro utilizando los medios indicados. Nuestra tienda Online cuenta con un certificado SSL que permite proteger la información bancaria trasladada en el proceso de la compra utilizando métodos de encriptación. Los datos confidenciales del pago con tarjeta de crédito o débito son transmitidos directamente y de forma segura a la entidad financiera.

Al realizar el pago a través de pasarela, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta de crédito está activada para el Comercio Electrónico Seguro. Después conectará con el banco emisor de la misma, el cual solicitará la autenticación y la autorización de la operación.

## • *Mi tarjeta ha sido rechazada, ¿qué puedo hacer?*

Si recibe una notificación de que se ha rechazado su tarjeta, deberá contactar con su banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo. No obstante, esta circunstancia puede darse por varias razones:

1. Las razones más habituales por las que un pago es rechazado están relacionadas con **políticas de seguridad de pagos**. Al realizar el pago a través de la pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta esté activada para Comercio Electrónico Seguro. A continuación, conectará con la entidad financiera que la emitió, la cual solicitará al comprador que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación solo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación, y en ese momento se efectuará el cargo en la tarjeta. **En caso contrario, la transacción será rechazada.**
2. **La tarjeta puede estar caducada.** Compruebe que su tarjeta no exceda la fecha de validez.
3. **Límites de crédito o retención de fondos.** Puede que se haya alcanzado el límite de la tarjeta para efectuar compras.
4. **Datos incorrectamente introducidos.** Revise que ha rellenado todos los campos necesarios con la información correcta.

**En cualquier caso, su banco es el único que puede facilitarle el motivo exacto por el que un pago ha sido rechazado.**

## • *Mi tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta, ¿qué debo hacer?*

Usted deberá notificar a **PIENSOS POPAS** a través del correo electrónico o por teléfono, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en la web, en el menor



plazo de tiempo posible, con el objeto de que **PIENSOS POPAS** pueda realizar las gestiones que considere convenientes.

### • **Información sobre la factura**

La empresa genera facturas en soporte electrónico siempre que nos autorice previamente en el momento final de la compra. En caso de no haber marcado el consentimiento para recibir la factura en formato electrónico le facilitaremos su factura en papel junto con el envío del pedido dado que este será el formato establecido por defecto.

Si no hubiera marcado la casilla que autoriza la emisión de la factura en formato electrónico, pero estuviera interesado en tenerla en dicho formato, puede solicitarlo posteriormente a través de su área de usuario en caso de ser suscriptor de cualquier producto o servicio de nuestra compañía o escribiendo a la dirección de correo electrónico que se proporciona en estas condiciones.

La factura se emitirá a nombre de la persona física o jurídica que realiza el pedido, por lo que el Usuario debe asegurarse de consignar los datos correctos y completos del comprador.

**No serán posibles cambios posteriores.**

**PIENSOS POPAS** advierte que, para preservar la confidencialidad de los datos, únicamente se emitirán duplicados de factura al titular del contrato. No se emitirán duplicados a terceros.

## **POLÍTICA DE ENVÍO**

### • **Plazo de entrega**

El plazo máximo para la entrega de productos a través de nuestro servicio de transporte, a cargo de la empresa Correos Express, es de 24 a 72 horas hábiles una vez se haya efectuado el pago según el medio elegido. En el caso improbable de que, por cualquier circunstancia, el pedido no pueda entregarse dentro del plazo establecido, nos comprometemos a notificarle esta situación lo antes posible.

Es importante destacar que todos los plazos mencionados anteriormente son aplicables únicamente en días laborables y están sujetos a la confirmación del pago de acuerdo con el medio seleccionado. Informamos además que no realizamos entregas de productos los sábados, domingos, así como en días festivos nacionales, autonómicos y locales.

Agradecemos su confianza en nuestros servicios y nos esforzamos por garantizar una entrega eficiente y oportuna de sus productos a través de la colaboración con la empresa de transporte Correos Express.

### • *Lugar de entrega*

**PIENSOS POPAS** se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección indicada por usted y que, en todo caso, deberá estar comprendida en España. Con el fin de optimizar el proceso de entrega, la dirección que nos indique debe ser una dirección en la cual pueda realizarse la entrega dentro del horario laboral habitual.

De tal forma, **PIENSOS POPAS** no asume responsabilidad alguna cuando la entrega del producto no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean **falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas a la empresa de envíos, asignada para tal efecto, como lo es la ausencia del destinatario, en estos casos.**

Además, ofrecemos la opción de recogida directa en nuestra tienda física ubicada en Madrid, sin ningún coste adicional. Este servicio te permite disponer de tus productos en un plazo de 24 horas tras realizar su pedido en línea.

Esta alternativa proporciona flexibilidad y comodidad, permitiéndole elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades.

### • *Transmisión del riesgo y de la propiedad*

La entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual el producto ha sido puesto a disposición del Usuario o un tercero por él indicado (distinto del transportista) en el lugar de entrega indicado. El riesgo de los productos (entre otros, la pérdida, menoscabo o robo) se transmitirá al Usuario a partir del momento en que el/los productos/s hayan sido puestos a su disposición. No obstante, en caso de que sea el consumidor y usuario el que encargue el transporte de los bienes o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el empresario, el riesgo se transmitirá al consumidor y usuario con la entrega de los bienes al transportista, sin perjuicio de sus derechos frente a éste.

### • *Problemas en la entrega*

Si existiera alguna discrepancia o problema visible en el pedido en el momento de la entrega, no debe aceptar la entrega y debe hacerlo constar en el albarán o medio utilizado por el transportista. En caso de aceptar el pedido con notables daños o vicios perceptibles a la vista, pueden existir

problemas para la devolución del mismo. No obstante, tanto en esos supuestos como en aquellos casos en que los vicios fueran detectados en el momento de apertura del paquete, deberá ponerse inmediatamente en contacto con nosotros a través de nuestro correo electrónico [info@piensospopas.es](mailto:info@piensospopas.es) dejándonos sus datos personales y número pedido, una fotografía, descripción de la discrepancia o problema y en breve nos pondremos en contacto con usted para tratar de solucionar la incidencia.

## **GARANTÍA LEGAL**

Los explotadores de empresas de piensos se comprometen a cumplir con los requisitos establecidos en los sistemas pertinentes de garantía de calidad y prácticas correctas de fabricación, tal como se prescribe en el artículo 20 del Reglamento (CE) n.o 1831/2003. Esta garantía legal asegura que los piensos producidos y comercializados cumplen con los más altos estándares de calidad y seguridad, garantizando así la salud y bienestar de los animales que los consumen.

### **1. Calidad y Conformidad:**

Garantizamos que todos los alimentos para mascotas que vendemos son seguros, aptos para el consumo y están conformes con las descripciones proporcionadas en nuestro sitio web. Nos comprometemos a cumplir con las normativas y regulaciones aplicables en materia de seguridad alimentaria y salud animal.

### **2. Derechos del Consumidor:**

Los consumidores tienen derecho a recibir productos de calidad que cumplan con las expectativas y necesidades de sus mascotas. En caso de que los alimentos para mascotas no cumplan con los estándares de calidad esperados o presenten algún defecto, los consumidores tienen derecho a solicitar la reparación, sustitución o reembolso del producto, de acuerdo con la normativa de protección al consumidor vigente en España.

### **3. Responsabilidad del Vendedor:**

Nos comprometemos a asumir la responsabilidad por cualquier defecto de fabricación o problema de calidad que pueda afectar a nuestros alimentos para mascotas. En caso de que surja algún problema con los productos, nos comprometemos a brindar una solución rápida y satisfactoria para nuestros clientes.

### **4. Duración de la Garantía:**

La garantía legal para nuestros alimentos para mascotas cubre un período determinado a partir de la fecha de compra, según lo establecido por la normativa de protección al consumidor en España.

La duración exacta de la garantía puede variar dependiendo del tipo de problema y la naturaleza del producto.

En **PIENSOS POPAS**, estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y el bienestar de sus mascotas. Nos esforzamos por ofrecer productos de calidad y un servicio al cliente excepcional en todo momento.

Para obtener información específica sobre las garantías de cada producto, recomendamos consultar la ficha del producto o comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC).

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

### **• Derecho de desistimiento**

**El ejercicio del derecho de desistimiento legal no es aplicable a los alimentos o bienes que puedan deteriorarse o caducar rápidamente por motivos de salud e higiene. Asimismo, los productos conformados según las especificaciones del comprador no pueden ser objeto de devolución en virtud de las excepciones del artículo 103, apartados c), d) y e) de la normativa correspondiente.**

La facultad de devolver productos alimenticios queda limitada a un plazo máximo de catorce (14) días naturales a partir de la recepción de los mismos por parte del consumidor, excluyéndose aquellos bienes que por su naturaleza puedan deteriorarse o caducar con celeridad.

Queda establecido que los productos perecederos o desprecintados no son susceptibles de cambios o devoluciones según las regulaciones aplicables.

### **¿Cómo tiene que proceder para la devolución de un producto?**

1. Los productos deberán ser devueltos en las mismas condiciones en las que usted las recibió, junto con cualquier accesorio relacionado con los mismos, siendo aconsejable acompañar una fotografía del estado del producto y del embalaje.
2. **Los gastos de envío asociados a la devolución del producto correrán a cargo del cliente, a menos que la devolución sea el resultado de un error por nuestra parte o el producto presente defectos de fabricación.**
3. **En ningún caso aceptaremos devoluciones enviadas a portes debidos.**

Una vez que comprobemos que los productos que nos devuelve cumplen todas las especificaciones de la Política de Devoluciones, le enviaremos un correo electrónico informándole que la devolución ha sido aceptada.

Si tiene alguna duda sobre el proceso de devolución, póngase en contacto con nosotros a través del e-mail de contacto [info@piensospopas.es](mailto:info@piensospopas.es) o en el teléfono de Atención al Cliente **91 614 80 02 / 672 78 44 80**.

Para realizar una devolución usted deberá entregar al transportista los productos junto con el **formulario de devolución** que puede descargar [aquí](#).

#### • **Reembolso**

Cualquiera que sea el sistema de pago utilizado por usted, **la devolución del importe se pondrá en marcha en la mayor brevedad posible pero siempre dentro de un plazo de 14 días siguientes a la recepción en nuestros almacenes del producto**. En el caso de haber realizado el pago mediante transferencia, para realizar la devolución deberá adjuntarnos en el formulario de devolución un número de cuenta donde poder realizarle el ingreso.

#### • **Falta de stock**

En caso de que estén agotadas todas las unidades del producto adquirido, el Servicio de Atención al Cliente comunicará este hecho, a la mayor brevedad posible, a través de los medios de contacto facilitados durante el proceso de compra. En esta situación, **PIENSOS POPAS** se compromete a realizar el reintegro del importe de la compra de forma inmediata y, en todo caso, sin demora indebida.

Sin perjuicio de lo anterior, **PIENSOS POPAS** tiene la facultad de ofrecer una mercancía de características similares o de mayor calidad como alternativa. No obstante, si no está de acuerdo con esta solución, dispone de un plazo de 14 días para desistir de la compra, de conformidad con lo dispuesto en los anteriores apartados.

### **MENORES DE EDAD**

**PIENSOS POPAS** dirige sus servicios exclusivamente a usuarios mayores de 18 años. Los menores de esta edad NO están autorizados a utilizar nuestros servicios y no deberán, por tanto, enviarnos sus datos personales. **PIENSOS POPAS** no asume responsabilidad alguna en caso de que menores de edad intenten acceder o utilicen el servicio de manera no autorizada. A los efectos oportunos, se insta a los progenitores o tutores legales a supervisar las actividades en línea de los menores y a garantizar que no utilicen este servicio sin la debida autorización.

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### • Legislación aplicable y jurisdicción

La relación entre **PIENSOS POPAS** y el Consumidor y Usuario se regirá por la normativa española vigente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 del TRLGDCU, todas las disputas y reclamaciones derivadas de este aviso legal se resolverán por los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

### • Reclamaciones

En **PIENSOS POPAS** nos esforzamos por ofrecer un servicio de la más alta calidad, pero entendemos que en ocasiones pueden surgir situaciones que requieran atención especial.

Si surge algún problema y desea interponer una reclamación, puede remitir su solicitud a través del correo [info@piensospopas.es](mailto:info@piensospopas.es) detallando el motivo de su reclamación y proporcionando información relevante como el número de pedido y detalles adicionales.

Una vez que nuestro equipo de Atención al Cliente reciba su solicitud, le enviaremos una confirmación de recepción y asignaremos un número de referencia a su reclamación. Nuestro equipo de Atención al Cliente revisará su reclamación y se esforzará por ofrecer una solución satisfactoria.

En caso de que la resolución inicial no sea satisfactoria, y considere necesario tomar medidas adicionales, **de conformidad con la normativa vigente, ponemos a disposición de nuestros clientes hojas de reclamaciones.** En este contexto, puede solicitar una Hoja de Reclamaciones siguiendo los pasos, a continuación, detallados:

1.- Solicitud de Hoja de Reclamación en tienda física **C/ JUAN DE LA CIERVA 48 (28939 ARROYOMOLINOS) MADRID**

2.- También se puede realizar el trámite en formato de descarga con dos copias iguales, en cuyo caso se rellenarán las dos copias con idéntico contenido, debiendo remitirla a [info@piensospopas.es](mailto:info@piensospopas.es) Una vez recibida, **PIENSOS POPAS** le remitirá el documento, sin dilación indebida, incluyendo en los dos ejemplares firma y sello original de la empresa.

Puede descargar la Hoja de Reclamación haciendo clic [aquí](#).

## • Resolución extrajudicial de conflictos

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.5 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución alternativa de litigios en línea en materia de consumo, se informa al consumidor y usuario de que en caso de conflicto podrá acudir a la resolución extrajudicial de litigios en línea:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

## • Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual

**PIENSOS POPAS** respeta la propiedad intelectual de terceros. Si consideras que tus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, rogamos que nos comuniquen esta incidencia al correo electrónico [info@piensospopas.es](mailto:info@piensospopas.es) proporcionando la siguiente información:

- Descripción detallada de la obra protegida por derechos de propiedad intelectual que consideras ha sido infringida.
- Identificación clara y específica de la ubicación exacta en nuestro sitio web donde se encuentra el presunto contenido infractor.
- Información suficiente de contacto.
- Una declaración en la que manifiestes de buena fe que el uso del contenido en cuestión no está autorizado por el titular de los derechos de propiedad intelectual, su representante legal o la ley.
- Una declaración en la que se afirme que la información proporcionada en su notificación es precisa y que es el titular de los derechos de propiedad intelectual o que está autorizado para actuar en nombre del titular.

Una vez recibamos esta información, procederemos a analizarla y tomar las medidas adecuadas, en cumplimiento con nuestras políticas y la legislación aplicable. Agradecemos su cooperación en este proceso y estamos comprometidos en abordar cualquier reclamación de infracción de propiedad intelectual de manera diligente.

## AVISO LEGAL Y POLITICA DE PRIVACIDAD

Para obtener información detallada sobre el Titular del servicio, así como los términos y condiciones legales del funcionamiento de la presente página web, y cómo manejamos y protegemos tus datos

personales, visite las secciones **Aviso Legal y Política de Privacidad** disponibles en nuestro sitio web.

## **MODIFICACIONES**

Las presentes Condiciones Generales de Contratación pueden verse modificadas/actualizadas en función de las exigencias legales establecidas o por actualización de nuestras políticas. Por esta razón, aconsejamos que revisen las presentes CGC antes de proceder a la contratación de nuevos servicios.

Fecha 13/02/2024

- ***Sorteos en Redes Sociales.***

En caso de que realicemos sorteos en las Redes Sociales como Facebook o Instagram, usted debe saber que estas plataformas no patrocinan ni se asocian de modo alguno con el organizador del mismo.

El participante exonera a Facebook / Instagram de cualquier tipo de responsabilidad causada por el incumplimiento de las Bases legales del sorteo.

---