

# Condiciones Generales de Venta

La oferta y venta de productos en nuestro sitio web se rigen por estas Condiciones generales de venta. Los productos adquiridos en nuestro sitio web son vendidos directamente por Fragonard VAD SASU, empresa con un capital de 1500 euros, con domicilio social en 20 boulevard Fragonard, 06130 Grasse, Francia, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Grasse, con el número B 909 214 769.

Los pedidos que pueden realizarse en la página web de Fragonard VAD y por correo están estrictamente reservados a los particulares. Al aceptar estas Condiciones generales de venta antes de confirmar su pedido, declara que tiene plena capacidad legal para comprometerse con estas Condiciones generales de venta y que su compra de productos en el sitio web no está directamente relacionada con una actividad profesional y se limita a un uso estrictamente personal.

## 1. ¿Cómo efectuar un pedido?

Verifique que su navegador acepta las cookies. Entre en nuestro sitio web y:

- recorra el catálogo en línea
- añada los productos a su cesta Antes de confirmar el pedido, puede usted acceder al contenido de su cesta en todo momento, a fin de proceder, llegado el caso, a cualquier modificación (principalmente supresión del producto seleccionado o modificación de la cantidad del mismo)
- seguidamente, a partir de la cesta, haga clic en 'Validar mi pedido'

Para pedir una tarjeta de regalo:

- Vaya a la pestaña dedicada a las tarjetas de regalo
- Elija el modelo de tarjeta, introduzca el importe deseado entre 20 y 150 €, el correo electrónico del destinatario y un mensaje para él si lo desea
- Haga clic en "añadir a la cesta"

Después,

- si es usted un nuevo cliente: efectúe su inscripción en el sitio web vía el encarte «CONECTARSE» e indica su email.
- si ya es usted cliente de nuestro sitio web: identifíquese utilizando:

- bien su número de cliente (personal y confidencial) y su contraseña personal.
- o bien su dirección e-mail y su contraseña personal

- seguidamente, indique sus informaciones de entrega
- elija sus muestras gratuitas (en un límite de 2 máximo)
- seguidamente, valide su modo de pago.

Tenga en cuenta que la compra de una tarjeta de regalo electrónica no le da derecho a ningún punto de fidelidad. Solo realizar un pedido de productos le permite ganar puntos de fidelidad.

## **La confirmación de su pedido en línea**

En la página que resume la lista de los productos seleccionados o la tarjeta de regalo electrónica, el botón "VALIDAR MI PEDIDO" le permite validar su cesta y, por lo tanto, su selección.

Una vez verificado y, si es necesario, corregido su pedido, podrá confirmarlo, procediendo, de forma acumulativa, a las 3 etapas siguientes:

1. Procediendo al pago del pedido en línea, según el modo de pago elegido.
2. Marcando la casilla que le permite confirmar su aceptación de la integralidad de las presentes Condiciones Generales de Venta (en adelante, CGV)
3. Marcando la casilla «Pedido con obligación de pago»

Toda confirmación de pedido implica, pues, irrevocablemente la aceptación de las características de los productos o de las tarjetas de regalo solicitadas, así como de las presentes Condiciones Generales de Venta. Una vez validado el pedido, podrá imprimir su hoja de pedido si lo desea.

Le enviaremos rápidamente, por e-mail, un acuse de recibo de su pedido en el que figurará el número del mismo y, como recordatorio, el importe total a pagar. Este documento indicará un enlace que permite descargarse las presentes CGV y un formulario tipo de retractación que le permite hacer valer este derecho si fuera necesario.

Su pedido, una vez confirmado, es asumido por el Servicio Clientes, con el que podrá contactar para cualquier información complementaria en las siguientes señas:

Por correo: Fragonard Parfumeur – BP 34240 – 06131 GRASSE CEDEX 1 – Francia

Por teléfono: +33 (0)4 92 42 34 34

Por fax: + 33 (0)4 92 42 34 39

Por email: [fragonard@fragonard.com](mailto:fragonard@fragonard.com)

Fragonard VAD se reservan el derecho de anular todo pedido de un cliente con el que existiera un litigio relativo al pago de un pedido anterior o por cualquier otro motivo relativo al carácter anormal del pedido, a discreción de las Fragonard VAD.

A fin de limitar los fraudes y en interés de sus clientes, Fragonard procede a verificaciones sobre los pedidos efectuados en su sitio web. En caso de duda sobre la autenticidad de la demanda, Fragonard se reserva el derecho, para aceptar la venta, de pedirle que justifique su identidad (Pasaporte, DNI o carnet de conducir con foto), el lugar de domicilio y el modo de pago utilizado. En este caso, la gestión de su pedido se efectuará a partir de la fecha de recepción de estos documentos. Nos reservamos el derecho de anular su pedido si no recibimos estos justificantes en un plazo de 10 días o en caso de recibir justificativos juzgados como no conformes.

## 2. Los precios

Todos nuestros precios están indicados en euros y se entienden con tasas incluidas (aparte gastos de envío). Tienen en cuenta el IVA francés o el IVA local de los países siguientes: Alemania, Austria, Bélgica, Países bajos, España, Polonia, República Checa y Suiza.

Si la tasa del IVA fuera modificada, al alta o a la baja, este cambio sería repercutido en el precio de los artículos.

Los precios expresados en otras divisas se facilitan a título indicativo, dependiendo principalmente del tipo de cambio aplicable en el momento del pago del pedido.

Todo envío a Francia, a Mónaco, a Reino Unido, a Suiza o a un país de la Unión Europea será facturado tasas incluidas. Todos los pedidos se pagarán en euros, cualquiera que sea su origen.

Todo envío fuera de Francia, Mónaco, Reino Unido, Suiza y de la Unión Europea será facturado tasas excluidas.

Pueden ser exigibles derechos de aduana u otras tasas locales o derechos de importación. Dichos derechos e importes son a cargo del cliente, a quien le serán indicados, si llega el caso, en el momento de la entrega, debiendo pagarse al transportista.

Los precios son aplicables y las ofertas válidas mientras se puedan ver en la página. Nuestros precios son modificables en todo momento y sin previo aviso. En este caso, los artículos serán facturados sobre la base del precio vigente en el momento de efectuar el pedido, bajo reserva de disponibilidad. Antes de enviar el formulario del pedido, por favor, compruebe el precio final indicado.

Puede haber errores en los precios debidos a problemas de desincronización de la actualización de los flujos y por errores humanos. En caso de error de precio o de que alguno de los productos solicitados no esté disponible, el comprador recibirá una alerta del servicio de atención al cliente dentro de las 72 horas posteriores al conocimiento del hecho. Entonces, el cliente podrá optar por cambiar su pedido o por anularlo, en cuyo caso, el vendedor procederá al reembolso de la suma abonada a ese respecto por el cliente.

## 3. Los gastos de envío

Se solicita una contribución a los gastos de embalaje, seguro y envío de cada pedido (excepto el envío de tarjetas de regalo electrónicas) y está incluida en los gastos de envío indicados antes de la validación del pedido por su parte.

La dirección de entrega es la dirección indicada en el pedido.

La entrega se efectúa en función del modo de entrega elegido durante el proceso de

pedido en línea. Para los envíos en Francia metropolitana, Córcega y Mónaco, el forfait se descompone como sigue:

- un importe fijo de 7 euros, tasas incluidas, por pedido para los envíos en Colissimo Suivi y 6 euros, tasas incluidas, por pedido para los envíos en Colissimo Points de Retrait.
- un importe fijo de 15 euros, tasas incluidas, para los envíos en Chronopost. (Salvo para Córcega)

Para los envíos fuera de Francia metropolitana, Córcega y Mónaco, la participación en los gastos de embalaje, seguro y envío, depende del peso del pedido y del país de destino. Para los pedidos en línea, este precio será indicado antes de la validación final del pedido.

Obsérvese que es más interesante agrupar todos los artículos en un solo pedido. Atención: si se efectúan el mismo día dos (o varios) pedidos distintos para el mismo lugar de entrega, no podremos agruparlos, por lo que los gastos de envío se facturarán para cada uno de ellos.

## 4. La entrega

### Productos

Las Fragonard VAD se reservan el derecho de no satisfacer un pedido procedente de un país en el que Fragonard dispone de contratos de distribución específicos o en el que existen reglamentaciones locales específicas. Las Fragonard VAD le informarán.

Teniendo en cuenta las limitaciones reglamentarias existentes en materia de transporte aéreo de productos que contienen alcohol, los pedidos de eaux de toilette y de perfumes solamente se aceptarán para los siguientes países: Francia<sup>1</sup>, Alemania<sup>1</sup>, Austria, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca<sup>1</sup>, España<sup>1</sup>, Estonia, Grecia<sup>1</sup>, Hungría, Irlanda, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Países bajos, Polonia, Portugal<sup>1</sup>, Rumania, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Suiza y República Checa.

<sup>1</sup> Salvo Guadalupe, Isla de la Reunión, Guyana, Martinica, Mayotte, Polinesia, Büsingen, isla de Helgoland, islas Feroe, Groenlandia, islas Canarias, Ceuta, Melilla, islas Baleares, islas Aland, Jersey, Guernesey, Isla de Man, Monte Athos, Campione d'Italia, Livigno, San Marino, Vaticano, Madeira y la Creta.

No es posible realizar entregas a apartados de correos ni a las fuerzas armadas.

**Plazos de entrega** (= tiempo de preparación del paquete + tiempo de envío)

Para los envíos en Francia metropolitana, Córcega y Mónaco, el plazo medio de entrega de los productos está indicado a continuación (en función del modo de entrega elegido), sabiendo que el plazo de entrega legal máximo es de 30 días a partir de la fecha de compra en línea:

- 6 días laborables para los envíos en Colissimo Suivi y Colissimo Points de Retrait. Sin embargo, en caso de "fuerza mayor" nos reservamos el derecho de enviar nuestros paquetes en Colissimo Ordinario (en todos los casos, el precio fijo de los gastos de envío será de 7 euros tasas incluidas)
- 24 h para los envíos en Express Salvo para Córcega (Chronopost)\*

\* Bajo reserva de efectuar el pedido por la mañana, antes de las 11 h y de pagar con tarjeta bancaria. (No es posible ninguna entrega los sábados ni los domingos)

Para los envíos a países de la Unión Europea y Suiza, el plazo medio de entrega es de 10 días laborables en Chrono Classic, a partir de la confirmación del pedido.

Sin embargo, en caso de "fuerza mayor" nos reservamos el derecho de enviar nuestros paquetes en Paquete postal certificado (los gastos de envío serán, en todos los casos, calculados a partir de la misma lista de precios).

Para los envíos a otros países, el plazo medio de entrega es de 8 a 15 días laborables para los envíos en Express.

Atención: estos plazos de entrega son orientativos, bajo reserva de disponibilidad de los artículos. En caso de prolongación previsible del plazo de envío, las Fragonard VAD se comprometen a informar al cliente lo antes posible y por cualquier medio, a fin de que éste pueda elegir mantener o anular total o parcialmente su pedido.

Las Fragonard VAD no pueden ser puestas en tela de juicio o ser tenidas como responsables de las consecuencias de todo evento que escape a su voluntad, principalmente los casos de fuerza mayor, que ocasionaran un retraso o que impidieran la entrega de los productos pedidos.

El plazo de entrega no puede, en ningún caso, tener como consecuencia el pago de daños y perjuicios en beneficio del cliente o de los suministradores de servicios de éste. Fragonard VAD se reservan el derecho de fraccionar las entregas, quedando entendido que la participación en los gastos de envío solamente será facturada por un solo envío.

Es necesario señalar que si se elige el pago por cheque bancario, el pedido solamente se gestionará al recibo de dicho cheque y el plazo de entrega comenzará a contar en ese momento.

### **Tarjetas de regalo electrónicas**

La entrega de la tarjeta de regalo electrónica se realiza a través de 2 procesos diferentes:

- enviando la tarjeta de regalo electrónica a la dirección de correo electrónico del beneficiario indicada por el Cliente,
- mediante la posibilidad de que el cliente: vea su pedido de tarjeta(s) de regalo en la página Sus pedidos y envíela(s) al beneficiario

Queda expresamente convenido que Fragonard ha cumplido con su obligación de entrega cuando la tarjeta de regalo ha sido entregada mediante uno de estos dos

procesos.

El envío de una tarjeta de regalo electrónica al beneficiario se realiza como máximo 1 (una) hora después del pago del pedido.

## **5. El pago**

El pago se realiza siempre al efectuar el pedido, antes del envío de las mercancías. No se concede ningún descuento por pago anticipado.

Todos los pedidos, cualquiera que sea su origen (salvo USA y Reino Unido), se pagarán en euros. El pago en sellos o en metálico no está aceptado.

Atención: Para todo pago cuyo valor comercial sea superior a 250 euros, Fragonard VAD se reservan el derecho de solicitar, bien el pago por transferencia bancaria, o bien la transmisión de una copia del DNI o de un documento justificativo de domicilio; el pedido será entonces procesado al recibir el pago y los justificativos solicitados, llegado el caso.

### **El pago en línea mediante Tarjeta Bancaria**

Es posible pagar el pedido directamente en nuestra tienda en línea mediante una tarjeta bancaria (Mastercard, Visa o American Express). Durante la fase final de la validación del pedido, indicar el número de la tarjeta bancaria y su fecha de caducidad, así como el criptograma situado en el dorso de la tarjeta (las 3 últimas cifras que figuran en la zona de la firma) [no es necesario indicar, en ningún momento, su código confidencial]. Estos datos, así como todas las informaciones transmitidas, están codificados. (Hemos adoptado el procedimiento de codificación SSL). Ninguna de estas informaciones transita por Internet sin ser codificada.

Atención: para un pedido cuyo valor de mercancía sea superior a 250 Euros no se aceptará el pago con tarjeta bancaria. En este caso, efectuar una transferencia bancaria.

### **El pago por Tarjeta de Crédito, por Fax o por teléfono**

Efectúe su pedido y envíenos:

- por fax al +33 (0)4 92 42 34 39 su número de tarjeta bancaria (Mastercard, Visa o American Express), así como su fecha de caducidad y el criptograma que figura al dorso de la tarjeta (las 3 últimas cifras que figuran en la zona de la firma).

- por teléfono al +33 (0) 4 92 42 34 34 de lunes a viernes, de 9h00 a 12h00 y de 14h00 a 18h (hora francesa) su número de tarjeta bancaria (Mastercard, Visa o American Express), así como su fecha de caducidad y el criptograma que figura al dorso de la tarjeta (las 3 últimas cifras que figuran en la zona de la firma).

Estas informaciones son estrictamente confidenciales, serán registradas y protegidas

inmediatamente en nuestro sistema bancario y servirán solamente una vez. (Con cada pedido deberá transmitirnos estas informaciones, aunque ya haya utilizado su tarjeta con nosotros.)

## **El pago con cheque**

Puede enviarnos un cheque en euros, compensable en un banco francés, a la orden de "Fragonard VAD". En este caso, indíquenos la fecha y el número de pedido que le ha sido atribuido en línea.

## **El pago por transferencia bancaria**

Es posible efectuar el pago por transferencia:

Société Générale – CANNES ENTREPRISE - 1056 Chemin des Campelieres -  
06250 MOUGINS  
Número de cuenta: 00020013162  
Código banco: 30003  
Código agencia: 03548  
Clave RIB: 04  
BIC SOGEFRPP  
FR76 3000 3035 4800 0200 1316 204

## **El pago por giro postal internacional**

Debe extenderse a la orden de "Fragonard VAD". En este caso, indíquenos la fecha y el número de pedido que le ha sido atribuido en línea.

## **El pago en línea con PAYPAL**

Puede pagar su pedido directamente en nuestra tienda en línea vía Paypal. Durante la fase final de validación de su pedido haga clic en el logo Paypal para ser redirigido automáticamente hacia la página web.

A fin de limitar los fraudes y en interés de sus clientes, Fragonard procede a verificaciones sobre los pedidos efectuados en su sitio web. En caso de duda sobre la autenticidad de la demanda, Fragonard se reserva el derecho, para aceptar la venta, de pedirle que justifique su identidad (Pasaporte, DNI o carnet de conducir con foto), el lugar de domicilio y el modo de pago utilizado. En este caso, la gestión de su pedido se efectuará a partir de la fecha de recepción de estos documentos. Nos reservamos el derecho de anular su pedido si no recibimos estos justificantes en un plazo de 5 días o en caso de recibir justificativos juzgados como no conformes.

## **Pago con Tarjeta de Regalo Fragonard**

A excepción de la compra de las propias tarjetas de regalo, puede pagar su pedido directamente en nuestra tienda en línea con una tarjeta de regalo Fragonard ingresando el número indicado en la tarjeta.

## 6. Los productos

La lista de productos presentes en nuestro sitio web no es exhaustiva.

Las características esenciales de los productos se presentan en cada una de las fichas de producto de la página web. No obstante, es posible que las imágenes y los colores de los productos puestos a la venta no coincidan de forma exacta con los artículos auténticos en función del navegador y la pantalla utilizados.

Las fotos que ilustran nuestros productos son indicativas y no son contractuales.

Nuestros productos están disponibles en el límite de los stocks disponibles. Fragonard VAD concentra sus esfuerzos para que los productos que aparecen disponibles a la venta estén efectivamente en stock. Sin embargo, en caso de ruptura de stock después de la confirmación final de su pedido, el Servicio Clientes de Fragonard VAD se pondrá en contacto con usted en un plazo máximo de 72 h para informarle de los productos no disponibles o cuyo envío será diferido y, en este caso, el plazo de envío estimativo. En este caso tiene usted la posibilidad:

- De anular totalmente su pedido,
- De anular parcialmente su pedido y elegir:
  - Recibir los productos disponibles en un primer momento y los productos diferidos posteriormente, una vez que estén disponibles de nuevo,
  - Recibir la totalidad del pedido, en un solo envío, una vez que todos los productos pedidos estén disponibles.

Llegado el caso, Fragonard VAD le reembolsará el importe concernido en un plazo de 14 días a partir de la fecha de su notificación escrita de su deseo de anular todo o parte de su pedido.

Las condiciones de uso de las tarjetas de regalo se especifican [aquí](#).

## 7. Las garantías

### - Derecho de retractación

Fragonard VAD le concede un plazo de desistimiento de 20 días desde la recepción del pedido, sabiendo que el plazo legal es de solo 14 días a partir del día siguiente a la recepción del pedido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo L.121- 21-8 del código de consumo.

El plazo de retractación expira así 20 días después de que usted mismo o un tercero, que no sea el transportista, designado por usted, tome físicamente posesión del bien. Cuando el plazo caduca en sábado, domingo o día festivo, se prorroga hasta el siguiente día hábil.

Con respecto a las tarjetas de regalo electrónicas, ya no puede ejercer su derecho de desistimiento desde el momento en que la tarjeta electrónica se ha utilizado en su totalidad o en parte para realizar una compra. De hecho, cualquier uso de la tarjeta de



regalo electrónica constituye una renuncia expresa e irrevocable al ejercicio del derecho de desistimiento.

Para ejercer su derecho de desistimiento, deberá, dentro del plazo de 20 días antes mencionado, notificarnos su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, carta enviada por correo postal o electrónico). También puede utilizar el modelo de [formulario de retractación](#), pero no es obligatorio, dirigiéndose por escrito a:

Fragonard Parfumeur  
Service Après-vente  
BP 34240  
06131 GRASSE CEDEX 1  
Francia

O por email: [sav@fragonard.com](mailto:sav@fragonard.com)

Para que el plazo de retractación sea respetado, basta con transmitirnos su comunicación relativa al ejercicio del derecho de retractación antes de que expire el plazo del mismo (sello de Correos que da fe en caso de solicitud de desistimiento por correo).

Como se trata de una tarjeta de regalo electrónica que ha sido objeto del ejercicio de un derecho de desistimiento, se desactivará.

En caso de retractación, por su parte, del presente contrato, Fragonard VAD le reembolsa sin retraso excesivo, el importe correspondiente al producto o a la tarjeta electrónica, objeto de la retractación, incluidos los gastos de entrega , (con excepción de los gastos suplementarios derivados del hecho de que usted haya elegido, llegado el caso, un modo de entrega que no sea el modo menos costoso de entrega estándar propuesto por Fragonard VAD) y, en cualquier caso, a más tardar 14 (catorce) días a partir del día en el que hemos sido informados de su decisión, escrita y desprovista de ambigüedad, de retractación del presente contrato. Los gastos de devolución están a su cargo.

Debe enviarnos el bien, objeto de la retractación (excluyendo la tarjeta de regalo electrónica), en su embalaje, en perfecto estado y provisto de todos sus accesorios, llegado el caso, a la siguiente dirección, sin retraso excesivo y, de todas formas, a más tardar 14 (catorce) días después de que nos haya comunicado su decisión de retractación del presente contrato. Este plazo se considera como respetado si usted envía el bien antes de la expiración del plazo de catorce días, con gastos a su cargo y vía un modo de entrega adecuado, a la siguiente dirección:

Fragonard Parfumeur  
Service Après-vente  
BP 34240  
06131 GRASSE CEDEX 1  
Francia

El derecho de retractación no puede ejercerse para los pedidos relativos a productos que hayan sido desprecintados después de la entrega y que no pueden devolverse por razones de higiene o de protección de la salud (ej.: los productos de cuidados).

En caso de ejercer el derecho de retractación en el plazo mencionado más arriba, solo serán reembolsados el precio del o de los productos comprados y los gastos de envío, quedando a su cargo los gastos de devolución.

Fragonard VAD procederá al reembolso utilizando el mismo medio de pago que la transacción inicial, salvo si se ha convenido expresamente un medio diferente; en cualquier caso, este reembolso no ocasionará gastos para usted.

### **- Garantía legal de conformidad y defectos ocultos para los bienes de consumo**

**CONFORMIDAD:** El vendedor aplica en todo caso las disposiciones de la garantía legal de conformidad del bien del contrato, según la legislación francesa y las normas de su sector de actividad, en vigor, en las condiciones del artículo L217-4 y siguientes del Código de consumo de Francia.

Así, el cliente dispone de un plazo de 2 años a partir de la entrega de los bienes para actuar, excepto en el caso de los bienes de segunda mano (artículos de exposición), para los que el plazo es de seis meses (artículo L217-7).

El cliente podrá elegir entre la reparación o la sustitución del bien, con sujeción a las condiciones de coste previstas en el artículo L217-9: El cliente está exento de la necesidad de proporcionar pruebas de la falta de conformidad de los bienes durante el período de garantía legal, excepto en el caso de los bienes de segunda mano (artículos de exposición), para los que el período es de seis meses.

Artículo L. 217-4: "El vendedor está obligado a entregar un bien de conformidad con el contrato y es responsable de las no conformidades existentes en el momento de la entrega. También será responsable de las no conformidades resultantes del embalaje, las instrucciones de montaje o la instalación cuando esta última le haya sido imputada por el contrato o se haya llevado a cabo bajo su responsabilidad".

Artículo L. 217-5: "El bien cumplirá con el contrato:

1° Si es adecuado para el uso que normalmente se espera de un bien similar y, en su caso:

- si se corresponde con la descripción facilitada por el vendedor y posee las cualidades que el vendedor ha presentado al comprador en forma de muestra o de modelo.
- si cuenta con las cualidades que un comprador puede esperar legítimamente como consecuencia de las declaraciones públicas realizadas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en materia de publicidad o etiquetado.

2° O si cuenta con las características definidas de común acuerdo por las partes, o es apto para cualquier uso especial buscado por el comprador, puesto en conocimiento del vendedor y aceptado por este".

Artículo L. 217-9: "En caso de no conformidad, el comprador elegirá entre la

reparación y la sustitución del bien. Sin embargo, el vendedor podrá negarse a proceder de acuerdo con la elección del comprador si esta elección conlleva un coste manifiestamente desproporcionado en relación con la otra opción, teniendo en cuenta el valor del bien o la importancia del defecto. En dicho caso, habrá que proceder, a menos que sea imposible, de acuerdo con la opción no elegida por el comprador".

Artículo L. 217-12: "La acción resultante de la falta de conformidad prescribirá dos años después de la entrega del bien".

**DEFECTOS OCULTOS:** Los productos cuentan con la garantía legal de los vicios ocultos previstos en los artículos 1641-1649 del Código Civil y que están limitados a 5 años después de la compra, en este caso, el cliente podrá elegir entre la resolución de la venta o una reducción del precio de acuerdo con el artículo 1644 del Código civil de Francia.

Artículo 1641: "El vendedor está sujeto a la garantía con respecto a los defectos ocultos del bien vendido que hagan que no sea adecuado para el uso al que está destinado, o que disminuyan de tal manera este uso que, de haberlos conocido, el comprador no lo habría adquirido, o lo habría hecho a un precio inferior."

Artículo 1644: "El comprador tiene la opción de devolver el bien y recibir un reembolso total del importe, o conservar el bien y recuperar una parte del importe."

Artículo 1648, apartado 1: "El comprador deberá realizar la acción resultante de los defectos prohibitivos en un plazo de dos años a partir del descubrimiento del defecto."

Modalidades de aplicación de las garantías

Todas las reclamaciones, solicitudes de cambio o reembolso se deben hacer por correo electrónico a la dirección: [sav@fragonard.com](mailto:sav@fragonard.com)

Los productos se tienen que devolver a Fragonard VAD en el estado en que el cliente los recibió con todos los elementos (embalaje, instrucciones, accesorios...). Los gastos de entrega se reembolsarán al cliente en base a la tarifa facturada (salvo en caso de devolución parcial del pedido, en cuyo caso, los gastos de envío irán a cargo del cliente), como muy tarde 14 (catorce) días después de que Fragonard VAD haya recibido la mercancía devuelta y los gastos de devolución se reembolsarán previa presentación de justificantes.

## **8. Responsabilidades**

Fragonard VAD recuerda que los menores no emancipados no tienen capacidad para contratar. Los pedidos destinados a los menores deben ser confirmados por la autoridad parental.

Bajo ninguna circunstancia, Fragonard será responsable de los errores en la entrada del Cliente, en particular de los datos de entrega, la dirección electrónica del Beneficiario de una tarjeta de regalo electrónica o el mal funcionamiento de su bandeja de entrada y las consecuencias que se derivarían de esto. en particular, la falta de

entrega del pedido. Por lo tanto, se recomienda que el Cliente verifique su entrada antes de validar el pedido.

Fragonard VAD le invita a rechazar todo paquete que estuviera dañado y a notificar sus reservas a nuestro Servicio Clientes, de forma escrita y detallada, en un plazo de 3 días, conservando una prueba de su escrito. En su defecto, Fragonard considera que usted ha recibido los productos en un estado que le satisface plenamente.

## 9. Sus datos personales

Nos comprometemos a proteger su privacidad cuando haga uso de nuestro sitio web y a garantizar la confidencialidad de la información personal que nos proporcione.

Puede consultar nuestra [política de privacidad](#) para obtener más información sobre el tratamiento de sus datos personales.

De conformidad con el artículo L. 223.2 del Código de consumo de Francia, puede ejercer su derecho a registrarse en la lista de oposición a sondeos por teléfono en el sitio web <http://www.bloctel.gouv.fr>.

## 10. Ley aplicable y resolución de disputas

Estas CGV son modificables en todo momento. Las nuevas Condiciones Generales de Venta serán aplicables únicamente a las ventas realizadas posteriormente a la modificación.

Todas las ventas realizadas a través de nuestro sitio web, así como estas Condiciones generales de venta se rigen por la ley francesa, en particular, por el Código de consumo de Francia.

En caso de que se produzca una disputa entre Fragonard VAD y un comprador que no pueda resolverse a través de nuestro servicio de atención al cliente y de conformidad con el artículo L. 612-1 del Código de consumo de Francia, podrá recurrir al servicio de mediación de CMAP, al que puede dirigirse, de forma gratuita, por e-mail: [consumption@cmapp.fr](mailto:consumption@cmapp.fr), o por correo postal:

CMAP - Service Médiation de la Consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 PARÍS, Francia.

Cualquier dificultad o disputa relacionada con pedidos o con estas Condiciones generales de venta, y que no se resuelvan por mediación, serán de la exclusiva jurisdicción de los tribunales franceses.

Fecha de actualización: 16/05/2023