TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA VENTA A DISTANCIA PARA CONSUMIDORES UBICADOS EN ESPAÑA

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 5 DE NOVIEMBRE 2026

FRED PARIS, «*société anonyme*» con un capital social de 15.513.375 €, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 582 088 159, con sede central en 29 rue des Pyramides, 75001 París, con número de IVA FR67 582 088 159 («FRED»), fabrica y comercializa, directa e indirectamente, artículos de joyería y accesorios (lista no exhaustiva) en todo el mundo, bajo la marca FRED.

Buscando siempre mejores formas de servir a sus clientes, FRED decidió crear, junto con su red de boutiques que distribuyen productos FRED, un sitio web para la venta a distancia a través de Internet en: https://www.fred.com/en_FR/home/, https://www.fred.com/fr_FR/home/ y https://www.fred.com/it_FR/home/ (el «Sitio Web»). El Sitio Web presenta una selección de productos FRED. Ciertos productos no están disponibles para su compra en línea; estos están claramente identificados en el Sitio Web.
Se pueden obtener descripciones detalladas de los productos FRED visualizando cada uno de ellos individualmente cuando se navega por el Sitio Web.

Las condiciones relativas a la venta a distancia (ya sea por medio del sitio web de comercio electrónico www.fred.com o por otros medios para la venta a distancia, como el correo electrónico o el teléfono) se describen en los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia (en lo sucesivo, los «Términos y Condiciones para la Venta a Distancia»). El Sitio Web está destinado exclusivamente al uso privado y no comercial por parte de los consumidores; lo mismo se aplica a otros tipos de venta a distancia.

NOTA: SI SE APLICAN DISPOSICIONES MÁS FAVORABLES, PROTECTORAS Y OBLIGATORIAS DE LA LEGISLACIÓN DEL PAÍS DE RESIDENCIA DEL CLIENTE, ESTAS DISPOSICIONES PREVALECERÁN SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA VENTA A DISTANCIA.

1 – Ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones para la Venta a Distancia se aplican a todo tipo de venta a distancia realizada por FRED (ventas en el Sitio Web y otros tipos de venta a distancia, como por correo electrónico o por teléfono a través del Servicio de Atención al Cliente de FRED). Difieren de los Términos y Condiciones Generales de Venta en Boutique. Le rogamos que las lea detenidamente.

Usted (el "Cliente") puede comprar en el Sitio los productos FRED que se pongan a la venta en el mismo, únicamente en caso de entrega en los siguientes países: Francia metropolitana -incluida Córcega-, Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia,

Dinamarca, España (a excepción de las Islas Canarias, Ceuta y Melilla), Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Italia (a excepción de Livigno, Campione d'Italia, República de San Marino y El Vaticano), Irlanda, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal (a excepción de las Azores y Madeira), República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia.

Si el Cliente desea realizar una compra con entrega a domicilio en otro país, le invitamos a ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de FRED en contact@fred.fr o llamando al número de teléfono +33(0)1 82 28 21 01. Este servicio lo pondrá en contacto con un asesor de ventas de FRED.

El Cliente puede acceder a los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia aplicables en cualquier momento visitando el Sitio Web y puede guardarlos en su ordenador o imprimirlos.
Estos Términos y Condiciones para la Venta a Distancia pueden modificarse en cualquier momento. Los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia modificados entrarán en vigor en la fecha de publicación en el Sitio Web, pero no afectarán a los pedidos realizados antes de esa fecha.

Al realizar un pedido de un producto FRED en el Sitio Web, el Cliente reconoce, marcando la casilla «He leído y acepto los Términos y Condiciones de FRED», que ha tomado nota de los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia vigentes el día del pedido -antes de realizar su pedido- y los ha aceptado sin restricciones, no estando dicha aceptación en modo alguno condicionada a la firma manuscrita del Cliente.
Para otros tipos de venta a distancia, la realización del pedido constituye la aceptación de los presentes Términos y Condiciones para la Venta a Distancia.

2 - Identificación del comerciante

Los productos FRED vendidos en el Sitio Web o de acuerdo con los demás tipos de métodos de venta a distancia descritos más arriba son vendidos al Cliente por Fred Paris, una sociedad anónima con un capital declarado de 15.513.375 € y con domicilio social en 29 rue des Pyramides, 75001 París, identificada con el número 582 088 159 RCS París, con número de IVA intracomunitario FR67 582 088 159. Tel.: +33 (0)1 82 28 21 01, correo electrónico: contact@fred.fr.

3 - Pedidos

3.1 Procedimiento para pedidos por correo electrónico o por teléfono

El Cliente puede ser asistido por nuestros asesores para compras a distancia, en el Sitio, según los siguientes procedimientos:

- enviando un correo electrónico a la dirección: contact@fred.fr; o
- por teléfono en el número +33 (0)1 82 28 21 01 (llamada de tarifa internacional).

El Cliente especificará: el modelo, el tamaño, el color, la referencia exacta del (de los) producto(s), la cantidad y cualquier otra mención o precisión relevante para el pedido.

Para cualquier pedido realizado por correo electrónico o llamada telefónica, se enviará una confirmación electrónica al Cliente, resumiendo los detalles de los productos FRED solicitados, el precio total (incluido el detalle de cualquier coste de entrega), el plazo máximo de entrega e incluyendo estos Términos y Condiciones para la Venta a Distancia, así como el formulario de desistimiento. También se adjuntará un enlace de pago válido durante 24 horas para proceder al pago del pedido. El resumen del pedido enviado puede ser modificado o corregido por el Cliente. Al proceder al pago a través del enlace adjunto al resumen del pedido, el Cliente confirma su aceptación del pedido.

A pesar de toda la atención que FRED presta a la presentación de los productos FRED en el Sitio Web y en sus catálogos, FRED no puede garantizar que su aspecto real se corresponda exactamente con su aspecto en la pantalla. FRED no será responsable de ninguna imprecisión menor que pueda producirse en relación con las características no esenciales de los productos FRED, en la medida en que lo permita la ley.

El Cliente puede obtener más información sobre los productos FRED que desea solicitar llamando al Servicio de Atención al Cliente de FRED al siguiente número: +33 (0)1 82 28 21 01 (llamada de tarifa internacional) o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: contact@fred.fr.

3.2 Términos del pedido en el Sitio Web

El Cliente podrá realizar pedidos de productos FRED a distancia del siguiente modo.

Para realizar un pedido en el Sitio Web, el Cliente debe crear una cuenta de cliente. De este modo, al realizar su primer pedido, FRED solicitará al Cliente que cumplimente un formulario donde se incluyen determinados campos obligatorios, de manera que FRED pueda tramitar la selección y el pedido de los productos del Cliente. Estos campos obligatorios están marcados con un asterisco.

En caso de inactividad prolongada, es posible que la selección de productos FRED seleccionados y colocados en la cesta del cliente no estén disponibles. En ese caso, se invitará al Cliente a reiniciar el proceso de selección de productos FRED desde el principio. Antes de que un pedido sea definitivo, se dará al Cliente la oportunidad de verificar los detalles de su pedido y su precio total en una página de resumen, y de corregir cualquier error (incluido añadir y eliminar artículos) antes de confirmarlo. Tenga en cuenta que cualquier pedido conlleva la obligación de pagar. Para confirmar definitivamente un pedido, haga clic en el botón «PAY» (Pagar). Solo podrá realizarse un pedido vinculante si el Cliente acepta la aplicación de los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia de conformidad con lo dispuesto

en la Cláusula 1. Para los pedidos realizados en el Sitio Web, se enviará un correo electrónico de confirmación al Cliente sin demora indebida, haciendo referencia a su número de pedido y a los detalles de los productos FRED solicitados, e incluyendo los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia y el formulario de desistimiento. Todos los pasos necesarios para realizar un pedido se detallan en el Sitio Web.

A pesar de que FRED hace todo lo posible en relación con la presentación de los productos FRED en el Sitio Web, FRED no puede garantizar que su aspecto en la realidad coincida exactamente con el aspecto que tienen en pantalla. En la medida en que lo permita la ley, FRED no será responsable de ninguna imprecisión menor que pueda producirse en relación con las características no esenciales de los productos.

El Cliente puede obtener más información sobre los productos FRED que desea solicitar llamando al Servicio de Atención al Cliente de FRED al siguiente número: +33 (0)1 82 28 21 01 (llamada de tarifa internacional) o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: contact@fred.fr.

La lista de piezas de repuesto disponibles o que puedan obtenerse de los proveedores de FRED, así como su período de disponibilidad, se indica para cada producto en la página de productos correspondiente del Sitio Web. Si una pieza no se indica como disponible, debe considerarse como no disponible.

3.3 Restricciones aplicadas a todos los tipos de venta a distancia

Para realizar un pedido, el Cliente debe ser mayor de edad, tener capacidad legal, ser titular de una tarjeta bancaria según se indica en la Cláusula 5 y estar interesado en comprar productos para su entrega en uno de los países mencionados en la Cláusula 1 en relación con el Sitio Web www.fred.com o en un país en el que FRED acepte realizar entregas en relación con otros tipos de venta a distancia.

El Cliente, al aceptar las presentes Condiciones Generales de Venta a Distancia, declara tener plena capacidad jurídica y ser mayor de edad. FRED no puede estar obligado a verificar la capacidad jurídica de los compradores, por lo que cualquier Pedido realizado por una persona que no disponga de la capacidad jurídica será responsabilidad de los responsables legales del Cliente (tutores, padres...), quienes serán, en particular, responsables de pagar el precio.

Los pedidos se aceptan dentro de los límites de las existencias disponibles y de las capacidades de producción. A pesar de que FRED hace todo lo posible para adquirir los productos, si alguno o algunos de los productos FRED solicitados ya no están disponibles, FRED informará al Cliente por teléfono o correo electrónico lo antes posible.

Si el pedido se cancela porque ningún producto FRED está disponible, el pedido del Cliente se cancelará en su totalidad y FRED reembolsará el importe total pagado por

el Cliente (el precio de los productos FRED y los gastos de entrega, si procede) mediante abono en la tarjeta bancaria utilizada por el Cliente y en un plazo de catorce (14) días a partir de la cancelación del pedido.

En caso de cancelación parcial del pedido debido a que algunos de los productos FRED solicitados no están disponibles, y a menos que el Cliente desee cancelar el pedido en su totalidad, se enviarán al Cliente los productos FRED que estén disponibles en el plazo acordado. El resto de su pedido se cancelará, y FRED reembolsará el importe pagado por el Cliente por los productos FRED que no estén disponibles y no hayan podido entregarse, mediante abono en la tarjeta bancaria utilizada por el Cliente en un plazo de catorce (14) días a partir de la cancelación parcial del pedido. FRED se reserva el derecho a rechazar cualquier pedido con causa justificada, por ejemplo, entre otros:

- Una disputa en curso con el Cliente;
- El Impago total o parcial por parte del Cliente de un pedido anterior;
- La tarjeta de crédito ha sido rechazada;
- El pedido presenta características sospechosas, como cantidades o importes inusuales para un cliente final, en particular:
    - cualquier pedido de más de 6 productos, con un límite de 3 referencias de productos idénticos durante un período de 30 días;
    - cualquier pedido realizado por la misma persona que pudiera considerarse una «colección» ilícita de productos.

4 - Precios en el Sitio Web

Los precios de los productos FRED que figuran en el Sitio Web incluyen todos los impuestos, al tipo aplicable el día del pedido. FRED podrá actualizar los precios indicados en el Sitio Web en cualquier momento y sin previo aviso. Los precios revisados se aplicarán únicamente a los pedidos nuevos, y no a los pedidos que ya se hayan realizado.
Los precios de los productos FRED que figuran en el Sitio Web no incluyen los gastos de entrega. Estos se calculan en función del destino de entrega facilitado por el Cliente y se indican al Cliente antes de la validación final de su pedido.

FRED presta la máxima atención para garantizar la exactitud de los precios indicados en el Sitio Web.

No obstante, si FRED cometiera un error, se reserva el derecho de no suministrar productos FRED cuyos precios sean claramente incorrectos. En este caso, FRED informará al Cliente lo antes posible (por teléfono o correo electrónico), cancelará el pedido correspondiente y reembolsará el precio pagado por el Cliente mediante abono en la tarjeta bancaria utilizada por el Cliente en un plazo máximo de catorce (14) días a partir de la cancelación del pedido.

5 - Condiciones de pago

Si, por cualquier motivo (oposición, denegación del centro emisor, etc.), resultara imposible realizar el cargo de las sumas debidas por el Cliente, se suspenderá inmediatamente la venta y FRED cancelará inmediatamente el proceso de compra.

5.1 Condiciones de pago en el Sitio Web

El pago de las compras en el Sitio se realiza mediante transferencia de Paypal o tarjeta bancaria y pago fraccionado con Alma: FRED acepta las tarjetas de la red CB, Visa, Eurocard/Mastercard y American Express emitidas en cuentas bancarias domiciliadas en los siguientes países: Francia metropolitana -incluida Córcega-, Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España (a excepción de las Islas Canarias, Ceuta y Melilla), Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Italia (a excepción de Livigno, Campione d'Italia, República de San Marino y El Vaticano), Irlanda, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal (a excepción de las Azores y Madeira), República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia.

Al final del proceso de pedido en el Sitio Web, una vez que el Cliente haya validado su pedido y esté obligado a pagar, será redirigido a la pasarela de pago seguro del proveedor de pago, ADYEN (para el pago con tarjeta bancaria) o PayPal (para el pago *a través* de su cuenta de PayPal). El Cliente debe introducir sus datos bancarios o la información de la cuenta de PayPal y confirmar el pago. El importe cobrado en el momento de validar el pedido por el importe total no puede considerarse en ningún momento como un depósito o un pago parcial. Una vez que el pedido ha sido pagado, el Cliente no podrá proceder a su anulación.

La información relacionada con un pedido (identidad, dirección postal, método de pago, número de teléfono) es objeto de un tratamiento automatizado de datos por parte de FRED a los efectos de prestar al Cliente su servicio de pedidos en línea. Estos datos se tratan de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 12 siguiente.

Los datos bancarios también están sujetos al tratamiento automatizado de datos por parte de ADYEN, con el fin de determinar un nivel de análisis para una operación determinada y combatir el fraude con tarjetas. ADYEN y FRED son los destinatarios de los datos relacionados con el pedido del Cliente.

Los recibos de compra se enviarán por correo electrónico a la dirección de correo electrónico especificada por el Cliente al realizar su pedido.

5.2 Condiciones de pago fraccionado con Alma

Para los pedidos realizados en el Sitio y pagados con tarjeta bancaria, FRED ofrece al Cliente la posibilidad de pagar sus compras mediante pago fraccionado a través de su socio Alma en los siguientes países: Francia, Bélgica, Países Bajos, Italia y España.

Las condiciones aplicables al país en el que se haya realizado la compra y a cada producto o servicio afectado (en su caso) son las siguientes:

- España: Información general aquí y política de privacidad aquí
- Francia: Información general aquí y política de privacidad aquí
- Bélgica: Información general aquí y política de privacidad aquí
- Países Bajos: Información general aquí y política de privacidad aquí
- Italia: Información general aquí y política de privacidad aquí

El servicio de crédito de Alma se ofrece para el pago de las compras y la ejecución del pago, siempre que el Cliente acepte el contrato de pago en varios plazos o de pago diferido de Alma.

Las condiciones de elegibilidad y de uso de este servicio son las siguientes:

- **Importe del pedido**: Elegible para pedidos de un importe comprendido entre 500 y 5.000 €.
- **Número de pagos**: El Cliente puede pagar su pedido en tres (3) o cuatro (4) pagos sin gastos.
- **Gastos**: Al elegir el pago fraccionado con Alma, el Cliente no paga ninguna comisión.

La seguridad de los pagos está garantizada por Alma y sus proveedores. Todas las transacciones realizadas a través de Alma están protegidas por el sistema 3D Secure.

Antes de validar su elección de pago fraccionado, el Cliente será redirigido a la interfaz segura de Alma para aceptar sus condiciones generales de uso.

La concesión del pago en varios plazos o del pago diferido por parte de Alma está sujeta a su aceptación. Cualquier denegación por parte de Alma podrá dar lugar a la cancelación del pedido, salvo que el Cliente acepte pagar el importe de la compra en un único pago. FRED no será responsable en caso de denegación por parte de Alma.

En caso de resolución de los presentes Términos y Condiciones para la Venta a Distancia, el contrato de pago en varios plazos o de pago diferido quedará resuelto de pleno derecho.

En caso de desistimiento de la solución de pago en varios plazos o de pago diferido utilizada para el pago, los presentes Términos y Condiciones para la Venta a Distancia quedarán resueltos de pleno derecho, salvo que el Cliente pague el importe de su compra en un único pago a través de Alma. Si el producto ya ha sido enviado al Cliente, este deberá devolverlo en el plazo máximo previsto en los presentes Términos y Condiciones para la Venta a Distancia (Cláusula 8).

5.3 Condiciones de pago para ventas por teléfono o correo electrónico a través del Servicio de Atención al Cliente de FRED

En lo que respecta a las ventas realizadas por teléfono o correo electrónico a través del Servicio de Atención al Cliente de FRED, es posible realizar el pago con tarjeta bancaria Visa, Mastercard o AmericanExpress, exclusivamente a través de un enlace seguro que FRED enviará; este modo de pago solo está disponible para las entregas en Francia metropolitana -incluida Córcega-, Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España (a excepción de las Islas Canarias, Ceuta y Melilla), Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Italia (a excepción de Livigno, Campione d'Italia, República de San Marino y El Vaticano), Irlanda, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal (a excepción de las Azores y Madeira), República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, y solo está disponible para los Clientes existentes.

El Cliente recibirá un enlace seguro «Pay by Link» que le redirigirá a la pasarela de pago seguro del proveedor de pagos, ADYEN. El Cliente debe introducir la información de su tarjeta de crédito y confirmar el pago. El importe cobrado en el momento de validar el pedido por el importe total no puede considerarse en ningún momento como un depósito o un pago parcial.

La información relacionada con un pedido (identidad, dirección postal, método de pago, número de teléfono) es objeto de un tratamiento automatizado de datos por parte de FRED a los efectos de prestar al Cliente su servicio de pedidos en línea. Estos datos se tratan de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 12 siguiente.

Los datos bancarios también están sujetos al tratamiento automatizado de datos por parte de ADYEN, con el fin de determinar un nivel de análisis para una operación determinada y combatir el fraude con tarjetas. ADYEN y FRED son los destinatarios de estos datos en relación con el pedido del Cliente.

Los recibos de compra se enviarán por correo electrónico a la dirección de correo electrónico especificada por el Cliente al realizar su pedido.

6 - Entrega

Los productos FRED se entregarán en la dirección especificada por el Cliente al realizar el pedido. Excepto en circunstancias excepcionales o cuando uno o más productos FRED no estén disponibles, los productos FRED solicitados en un mismo pedido se entregarán al mismo tiempo.

En lo que respecta a los productos comprados en el Sitio, FRED entrega los productos FRED únicamente en los siguientes países: en Francia metropolitana y en Córcega, Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España (a excepción

de las Islas Canarias, Ceuta y Melilla), Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Italia (a excepción de Livigno, Campione d'Italia, República de San Marino y El Vaticano), Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal (a excepción de las Azores y Madeira), República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia.

La entrega se realizará en la dirección especificada en el pedido, siempre que el importe del pedido haya sido debidamente liquidado.

Es posible que los productos FRED se entreguen a una persona elegida por el Cliente. Las entregas no pueden hacerse a hoteles, apartados postales o una dirección o domicilio no fijos (como, entre otros, casas móviles, caravanas, campings y otras direcciones no fijas) ni a un espacio compartido en el que una dirección individual no pueda atribuirse de manera clara y duradera a una persona física o jurídica.

La elección del transportista quedará a la entera discreción de FRED.

El pedido se enviará mediante envío urgente dentro del plazo especificado en el Sitio Web o por el asesor de ventas de FRED en caso de venta por correo electrónico o por teléfono. El plazo de entrega comienza en cuanto se envía la confirmación del pedido por correo electrónico. Cada paquete contiene un albarán de entrega.

Si la entrega no se realiza dentro del plazo especificado al Cliente en el momento del pedido, el Cliente podrá solicitar a FRED que realice la entrega dentro de un plazo adicional razonable, y solicitar la cancelación de la venta (preferiblemente mediante carta certificada con acuse de recibo, o por escrito en otro soporte duradero) si FRED no lo hace dentro de este plazo ampliado. Este contrato se considerará resuelto cuando FRED reciba la carta u otra notificación por escrito de esta cancelación, a menos que FRED haya realizado dicha entrega entretanto. FRED deberá reembolsar al Cliente la totalidad de la suma pagada, a más tardar catorce (14) días después de la fecha en la que se resolvió el contrato.

Se recuerda al Cliente que, de conformidad con la legislación aplicable, los riesgos de pérdida o daños a los productos se transfieren desde el momento en que el Cliente toma posesión física del producto solicitado, ya sea personalmente o a través de un tercero designado por el Cliente, es decir, en el momento de la entrega. Por lo tanto, sin perjuicio de los derechos del Cliente, en particular el derecho de desistimiento y las garantías legales establecidas respectivamente en la Cláusula 8, Cláusula 9 siguientes, el Cliente deberá verificar el paquete y su contenido a su llegada y comunicar cualquier reserva o queja que parezca justificada para el transportista, e incluso rechazar el paquete si es probable que se haya abierto o muestra signos evidentes de daños. En caso de productos o paquetes que falten o estén dañados, se deberán detallar OBJECIONES ESPECÍFICAS Y JUSTIFICADAS en el albarán de entrega: el número de paquetes o productos que faltan o están dañados y una descripción detallada de cualquier daño (embalaje abierto o roto, producto estropeado o que falta, etc.).

Recomendamos evitar las objeciones imprecisas, como «*sujeto a desembalaje*» o «*sujeto a inspección*». En ausencia de objeciones específicas, FRED asumirá que el Cliente ha recibido una entrega acorde con su pedido y en buen estado, sin que ello impida la aplicación posterior, si procede, de los derechos del Cliente, incluidos los contemplados en las Cláusulas 8 y 9 siguientes.

Los gastos de entrega, en su caso, se indican en el Sitio Web para las ventas en línea y se confirman al Cliente antes de realizar su pedido.

7 - Transferencia de la propiedad - Transferencia del riesgo

La transferencia de la propiedad de los productos FRED al Cliente solo se producirá después del pago íntegro.

No obstante, la transferencia del riesgo, como se establece en la Cláusula 6, se produce en el momento de la entrega (es decir, cuando los productos FRED se entregan al Cliente o al tercero designado por este en la dirección de entrega facilitada a FRED).

8 – Derecho de desistimiento

Nada de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones para la Venta a Distancia afectará al derecho del Cliente a desistir de su pedido sin necesidad de alegar motivo alguno, sin perjuicio de sus otros derechos legales, en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha de entrega de los productos FRED al Cliente o al tercero designado por el Cliente (con exclusión del transportista).

Si el Cliente ha solicitado varios productos FRED en un solo pedido y los productos FRED pertinentes se entregan por separado, el período de desistimiento comenzará en la fecha de entrega del último producto FRED al Cliente o al tercero designado por el Cliente (con exclusión del transportista).

8.1. Si el Cliente desea desistir, puede informar a FRED antes de que finalice el período de desistimiento visitando el Sitio Web (solo en caso de compra en el Sitio Web) y entrando en la sección «MY ACCOUNT» (MI CUENTA), y después en «MY ORDERS» (MIS PEDIDOS), siguiendo el procedimiento que se indica a continuación:

- Paso 1: el Cliente deberá identificarse en su cuenta.
- Paso 2:
  - Si el pedido aún no ha sido enviado, se mostrará el enlace « *TO CANCEL YOUR ORDER, CONTACT US HERE* » (PARA CANCELAR SU PEDIDO, CONTÁCTENOS AQUÍ). Al hacer clic en dicho enlace, el Cliente será redirigido al Servicio de Atención al Cliente con el fin de formular su solicitud de cancelación.
  - Si el pedido está en curso de envío o en curso de entrega, se mostrará el enlace « *RETURN MY ORDER* » (DEVOLVER MI PEDIDO). No obstante, este enlace solo

permitirá iniciar la solicitud de devolución a partir de la entrega del pedido. Antes de dicha fecha, no podrá registrarse válidamente ninguna solicitud de devolución. Una vez entregado el pedido, el Cliente podrá, haciendo clic en el enlace « *RETURN MY ORDER* » (DEVOLVER MI PEDIDO), acceder a una interfaz que le permitirá seleccionar el o los productos objeto de la solicitud de devolución. Asimismo, podrá, si así lo desea, indicar un motivo de desistimiento. Dado que no se requiere justificación alguna para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente podrá seleccionar el siguiente motivo: « He cambiado de opinión ».

Cuando el Cliente notifique a FRED su voluntad de desistir incluso antes de haber recibido su paquete, FRED cancelará el pedido y el paquete no será enviado. No obstante, en el supuesto de que técnicamente no sea posible para FRED bloquear el envío de los productos una vez que el pedido haya sido validado, el pedido será entonces enviado el Cliente y este se compromete, a devolver los productos correspondientes en un plazo máximo de catorce (14) días a contar desde dicha notificación realizada a FRED.

El Cliente también podrá enviar su decisión de desistimiento a FRED mediante una declaración claramente formulada antes de que expire el período de desistimiento:

(a) por correo postal a la siguiente dirección:
FRED Service Relations Clientèle
29, rue des Pyramides
75001 París
Tel.: +33 (0) 1 82 28 21 01

(b) por correo electrónico a la siguiente dirección: contact@fred.fr

El Cliente también puede cumplimentar y devolver el formulario de desistimiento de la misma manera, disponible en el Apéndice a estos Términos y Condiciones para la Venta a Distancia, y también adjunto a la confirmación por correo electrónico de su pedido.

Para evitar retrasos, recomendamos que cualquier declaración de desistimiento incluya el número de pedido correspondiente, así como la referencia del producto que se devuelve.

El Cliente recibirá un acuse de recibo de su declaración de desistimiento por correo electrónico y sin demora.

8.2. Para cumplir con el período de desistimiento, el Cliente deberá simplemente comunicar su declaración de desistimiento antes de que expire el período de desistimiento.

8.3. El Cliente es el único que puede ejercer este derecho de desistimiento. Por tanto, este derecho no puede ser ejercitado por el destinatario del pedido.

Si el Cliente ejerce su derecho de desistimiento, deberá devolver el (los) producto(s) FRED en su embalaje original, completo(s) (accesorios, manual, etiqueta, precinto de seguridad colocado en el producto e intacto, etc.). No obstante lo anterior, para cualquier devolución de un cable tras la compra de una pulsera completa, es decir, una hebilla con un cable, el Cliente podrá conservar la caja de la pulsera y devolver el cable únicamente en el embalaje original de transporte.

En el caso de las ventas a distancia realizadas en el Sitio Web www.fred.com, por teléfono o correo electrónico, a la siguiente dirección:
FRED Logistique WEB
51, rue d'Aboukir
75002 PARIS

En caso de ejercer el derecho de desistimiento, los gastos de devolución podrán ser asumidos por FRED únicamente para las entregas realizadas en los siguientes países: en Francia metropolitana y en Córcega, Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España (a excepción de las Islas Canarias, Ceuta y Melilla), Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Italia (a excepción de Livigno, Campione d'Italia, República de San Marino y El Vaticano), Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal (a excepción de las Azores y Madeira), República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia.

Para beneficiarse de esta devolución gratuita, el Cliente tendrá que realizar una solicitud de devolución a través de su cuenta en el Sitio Web para las ventas en línea a fin de recibir su comprobante de transportista prepagado por correo electrónico.

Los productos FRED devueltos serán transportados por cuenta y riesgo del Cliente en los demás casos.

FRED recomienda que el Cliente tome todas las precauciones necesarias para garantizar que los productos FRED estén correctamente embalados y no resulten dañados durante el transporte.

Los productos FRED fabricados según las especificaciones y peticiones particulares del Cliente o claramente personalizados no pueden ser objeto de desistimiento por parte del Cliente.

La propiedad de los productos FRED devueltos solo se transferirá a FRED cuando los productos FRED lleguen al destino de FRED para devoluciones y FRED los haya inspeccionado. Por lo tanto, los productos FRED que se devuelvan deben estar en perfecto estado, solo pueden haber sido llevados, probados o utilizados para permitir que el Cliente establezca su naturaleza, características, atributos o correcto

funcionamiento y no deben haberse deteriorado ni dañado a fin de recibir un reembolso completo. Los productos FRED que hayan sido dañados, manchados, rayados o que presenten cualquier otro daño resultante de una manipulación distinta a la necesaria para comprobar la naturaleza, las características, los atributos y el correcto funcionamiento de los productos FRED no serán reembolsados en su totalidad.

Sin perjuicio de lo anterior, y salvo que el Cliente acepte expresamente otro medio de reembolso, el reembolso del producto FRED devuelto, incluidos los gastos iniciales de entrega pagados, en su caso, por el Cliente, se efectuará utilizando el método de pago original sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha en que FRED haya sido informado de la decisión de desistimiento. FRED podrá retrasar el reembolso hasta la devolución efectiva del producto FRED en cuestión, o hasta la fecha en la que se facilite la prueba de franqueo del Cliente correspondiente al producto FRED, lo que se produzca primero.

En caso de devolución parcial de productos FRED, FRED reembolsará solo el precio de los productos FRED devueltos y no los gastos de entrega, en la medida en que el Cliente se haya beneficiado del servicio de entrega de los artículos conservados y los gastos de entrega no varíen en función del volumen solicitado.

Los productos FRED que sean devueltos dañados, aquellos cuyo precinto de seguridad haya sido retirado, o que hayan sido deteriorados por el Cliente, o devueltos sin cumplir con las disposiciones anteriores, no serán reembolsados en su totalidad.

8.4. Además de este derecho de desistimiento legal, y sin perjuicio de su ejercicio, FRED ofrece al Cliente una garantía comercial que amplía el derecho de desistimiento legal español durante un período de dieciséis (16) días a partir de la expiración del derecho de desistimiento legal. Por lo tanto, el Cliente podrá desistir de su pedido sin necesidad de justificación alguna, en un plazo total de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega de los productos FRED al Cliente o al tercero designado por el Cliente (con exclusión del transportista). Lea la Cláusula 10 de estos Términos y Condiciones para la Venta a Distancia para obtener más información sobre esta garantía comercial.

9 - Garantía legal de conformidad y garantía legal contra vicios ocultos

Los productos FRED ofrecidos para la venta en nuestras tiendas FRED y en el Sitio Web cumplen la normativa actualmente vigente en España y su rendimiento es coherente con el uso no profesional.

Los productos FRED se ofrecen para la venta en nuestras tiendas FRED y en el Sitio Web por derecho propio y sin pago adicional, de conformidad con las disposiciones legales, de:

- la garantía legal de conformidad en las condiciones establecidas en los artículos 114 y siguientes de la LDCU,
- la garantía legal contra vicios ocultos en las condiciones establecidas en los artículos 1461, 1474 y 1484 y siguientes del Código Civil español.

El consumidor dispone de un periodo de tres años desde la entrega de los productos para obtener la implementación de la garantía legal de conformidad en caso de falta de conformidad. Durante los dos primeros años de este periodo, el consumidor solo está obligado a establecer la existencia de la falta de conformidad y no la fecha en que se manifieste.

Cuando el contrato de venta del producto contemple el suministro de contenidos digitales o de un servicio digital de forma continuada durante un período de tiempo determinado, la garantía legal será aplicable a dicho contenido digital o servicio digital durante todo el período de suministro establecido. Si el período de tiempo mencionado es inferior a tres años, la garantía legal de conformidad será aplicable durante un período de tres años desde la entrega. Durante este periodo, el consumidor solo está obligado a establecer la existencia de la falta de conformidad que afecta a los contenidos digitales o al servicio digital y no la fecha en que se manifieste.

La garantía legal de conformidad implica la obligación para el profesional, en caso necesario, de facilitar todas las actualizaciones necesarias para mantener la conformidad del producto.

La garantía legal de conformidad otorga al consumidor los derechos alternativos de reparación o sustitución de los productos para subsanar la falta de conformidad, exigir una reducción del precio de venta o resolver el contrato, sin coste alguno y sin mayores inconvenientes para el consumidor.

En cualquiera de estos casos, el consumidor o usuario podrá exigir, además, una indemnización por daños y perjuicios, si procede.

El consumidor o usuario tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien o del contenido o servicio digital adquirido hasta que el empresario cumpla lo indicado más arriba.

El consumidor puede obtener una reducción del precio de compra conservando los productos o rescindir el contrato obteniendo un reembolso completo contra la devolución del producto si:

1° El profesional se niega a reparar o sustituir los productos;

2° La reparación o sustitución de los productos se lleva a cabo después de un período de treinta días;

3° La reparación o sustitución de los productos ocasiona importantes inconvenientes al consumidor, en particular cuando este asume definitivamente el coste de devolver o retirar los productos no conformes, o si asume el coste de instalar los productos reparados o sustituidos;

4° La no conformidad de los productos persiste a pesar del infructuoso intento del vendedor de asegurar su conformidad.

El consumidor también tiene derecho a una reducción del precio de los productos o a la rescisión del contrato cuando la falta de conformidad sea tan grave que justifique una reducción inmediata del precio o la rescisión del contrato.

Cualquier período de inmovilización de los productos para su reparación o sustitución suspende la garantía que quedara hasta la entrega o la reparación de los productos.

Los derechos mencionados más arriba resultan de la aplicación de los artículos 114 a 122 de la LDCU.
El consumidor también goza de la garantía legal de vicios ocultos de conformidad con los artículos 1461, 1474 y 1484 y siguientes del Código Civil español, durante un período de seis meses a partir de la entrega del producto. Esta garantía da derecho a desistir del contrato, abonándose un reembolso completo contra la devolución del producto, o a una reducción del precio si se conserva el producto, a juicio de los peritos.

IMPORTANTE: se aplicarán en beneficio del Cliente disposiciones equivalentes en virtud de la legislación local del país de residencia del Cliente que sean obligatorias y más favorables para el Cliente que las disposiciones legales españolas indicadas más arriba, y FRED las tendrá en cuenta a la hora de abordar cualquier cuestión planteada en relación con la garantía.

Para obtener información sobre el ejercicio de sus derechos legales en virtud de la garantía legal de conformidad o la garantía legal contra vicios ocultos, el Cliente puede ponerse en contacto con FRED en esta dirección:
FRED Service Relations Clientèle
29 rue des Pyramides
75001 París
Tel.: +33 (0)1 82 28 21 01

En caso de entrega, el franqueo se reembolsará sobre la base del precio cobrado y los costes de devolución se reembolsarán previa presentación de los documentos justificativos.

El reembolso se efectuará utilizando el medio de pago original del Cliente.

Quedarán excluidos de la garantía los daños en el producto que sean consecuencia de accidentes o de un uso excesivo o inadecuado de los productos FRED (como golpes, caídas y aplastamientos), el desgaste normal y el envejecimiento de los productos FRED y cualquier cambio o daño en el producto FRED que se derive de cualquier interferencia, trabajo de reparación o desmontaje por un canal no autorizado, y no de una falta de conformidad de los productos.

10 - Garantía comercial

10.1. Disposiciones generales

Además de las garantías legales descritas más arriba, FRED ofrece dos garantías comerciales descritas en esta Cláusula, y dentro del contrato de garantía comercial disponible aquí: https://www.fred.com/en_FR/garanties/.

1- Una garantía comercial que amplía el plazo legal de desistimiento español, solo para los contratos a distancia;
2- Una garantía comercial internacional que les permite beneficiarse de servicios de garantía en todos los países.

Para obtener información sobre el ejercicio de estas garantías comerciales, póngase en contacto con:
FRED Service Relations Clientèle
29, rue des Pyramides
75001 París
Tel.: +33 (0) 1 82 28 21 01
Correo electrónico: contact@fred.fr.

Estas garantías comerciales se ofrecen además de, y no excluyen, restringen, limitan o afectan de otro modo a los derechos de garantía legal que el Cliente tenga frente a FRED en virtud de la legislación española o del país de residencia del Cliente como se ha descrito más arriba, en particular los derechos del Cliente en relación con la garantía legal de conformidad establecida en los Artículos 114 y siguientes de la LDCU, y la garantía legal contra vicios ocultos establecida en los Artículos 1461, 1474 y 1484 y siguientes del Código Civil español, según se establece en la Cláusula 9 de estos Términos y Condiciones para la Venta a Distancia.

10.2. Garantía comercial – Período de desistimiento ampliado

Como consumidor, el Cliente tiene un derecho de desistimiento legal de catorce (14) días, en las condiciones descritas en los artículos 102 y siguientes de la LDCU, para los contratos celebrados a distancia.

En el marco de esta garantía comercial de ampliación del derecho de desistimiento, FRED ofrece una ampliación de dieciséis (16) días adicionales para desistir, a partir de la expiración del derecho de desistimiento legal del Cliente, para los contratos celebrados a distancia.

Con esta garantía comercial para ventas a distancia, que se añade al derecho de desistimiento previsto en los artículos 102 y siguientes de la LDCU, el Cliente dispone, por tanto, de un total de treinta (30) días desde la fecha de entrega de

los productos FRED al Cliente o al tercero designado por el Cliente (con exclusión del transportista), para desistir.
Con el fin de evitar ambigüedades, se informa al Cliente de que esta garantía comercial no le priva de la posibilidad de ejercer su derecho de desistimiento, según se describe en los artículos 102 y siguientes de la LDCU.

Esta garantía comercial de ampliación del derecho de desistimiento se aplica con sujeción a disposiciones más favorables, protectoras y obligatorias de la legislación del país de residencia, en cuyo caso el Cliente seguirá beneficiándose de un total de treinta (30) días desde la fecha de entrega de los productos FRED al Cliente o al tercero designado por el Cliente (con exclusión del transportista), para desistir del contrato de venta en las condiciones descritas en el presente documento.

Esta garantía comercial está sujeta al mismo proceso descrito en las Cláusulas 8.1 y 8.3 de los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia.

Para cumplir con el período de desistimiento previsto en esta garantía comercial, el Cliente deberá simplemente comunicar su declaración de desistimiento antes de que expire el período de desistimiento ampliado (treinta [30] días).

El Cliente es el único que puede ejercer esta garantía comercial. Por tanto, esta garantía comercial no podrá ser ejercida por el destinatario del pedido si este no es el Cliente.

El producto debe ir acompañado del justificante de compra (nota, factura, confirmación de pago).

Exclusiones de la garantía comercial del período de desistimiento ampliado:

El cliente no podrá beneficiarse de la garantía comercial que amplía el período de desistimiento si:

- el producto se ha fabricado basándose en las especificaciones del Cliente o claramente personalizado;
- el producto ha sido desprecintado por el Cliente después de la entrega y no puede devolverse por motivos de higiene o protección de la salud;
- el producto después de la entrega y por su naturaleza se ha mezclado inseparablemente con otros artículos.

10.3. Garantía comercial – Reparación o sustitución internacional

Esta garantía beneficia a los clientes que han comprado una joya o un reloj FRED en FRED o en un distribuidor autorizado de FRED, en cualquier lugar del mundo.

Para obtener información sobre el ejercicio de esta garantía comercial internacional de FRED, póngase en contacto con:
FRED Service Relations Clientèle
29 rue des Pyramides
75001 París
Tel.: +33 (0)1 82 28 21 01
Correo electrónico: contact@fred.fr.

Documentos a presentar para beneficiarse de la garantía comercial internacional de FRED

Para beneficiarse de la garantía comercial internacional de FRED, el Cliente deberá devolver su joya o reloj a cualquier tienda de FRED o distribuidor autorizado de FRED. El Cliente también debe acompañar la entrega de su joya o reloj con el certificado de autenticidad debidamente cumplimentado, fechado y firmado en el momento de la compra (con mención del número de serie del producto, excepto para los cables) y el justificante de compra.

Los clientes que hayan comprado su joya o reloj en un país pero residan en otro país deben devolver su joya o reloj a la tienda FRED o al distribuidor autorizado de FRED donde se compró, a menos que la reparación o sustitución pueda realizarse localmente en su país de residencia y el Cliente pueda demostrar a la tienda FRED o al distribuidor autorizado de FRED en su país de residencia que la importación al país de residencia se ha realizado en forma debida y adecuada.

Los gastos de envío corren a cargo del Cliente e incluyen el envío, el seguro y el embalaje.

Duración

FRED ofrece a sus Clientes garantías comerciales internacionales para joyas y relojes comprados en cualquier parte del mundo en una tienda FRED o en un distribuidor autorizado de FRED debido a cualquier falta de conformidad durante un período de dos (2) años a partir de la fecha de compra. Durante este período, el Cliente podrá solicitar la reparación o, si fuera imposible, la sustitución de su joya o reloj en caso de falta de conformidad.

Al final del período de dos años, se cobrará cualquier reparación o reemplazo.

Se especifica que para un reloj de cuarzo, la pila solo está cubierta durante el primer año después de la compra, y el servicio cubierto por la garantía incluye en este caso: diagnóstico del movimiento, control del movimiento, limpieza de la caja y la pulsera, sustitución de la pila, control de los sellos (y su sustitución si es necesario) y control de fugas.

Transcurrido el primer año, se cobrará al Cliente la sustitución de la pila en una tienda FRED o en un distribuidor autorizado de FRED.

Esta garantía comercial internacional no priva al Cliente que sea un consumidor ubicado en España de su derecho a beneficiarse de la garantía de conformidad con los artículos 114 y siguientes de la LDCU o cualquier otro derecho legal que prevalezca en todos los casos.

Servicios cubiertos por la garantía comercial internacional

Tras verificar el estado de la joya o el reloj FRED devuelto por el Cliente en una tienda FRED o a un distribuidor autorizado de FRED, y tras confirmar la aplicabilidad de esta garantía, FRED llevará a cabo la reparación o, si la reparación no fuera posible, la sustitución de la joya o el reloj, sin coste alguno en un plazo razonable después de la devolución de la joya o el reloj.

Una vez reparados o sustituidos la joya o el reloj, se informa al Cliente de que su joya o reloj está a su disposición en la tienda donde se depositó.

En caso de reparación:

- Para las joyas: el producto reparado estará en garantía durante un año (o durante el período restante de la garantía de dos años, si este período fuera mayor);
- Para los relojes: la reparación estará en garantía durante un año.

En caso de sustitución del producto por uno nuevo, el nuevo producto se beneficiará de la garantía comercial internacional de FRED durante dos años a partir de la fecha de recepción del producto de sustitución por parte del Cliente.

Exclusión de la garantía comercial internacional

La garantía comercial internacional no se aplica en los siguientes casos:

- desgaste normal o envejecimiento de la joya o el reloj FRED (incluido el cambio de color de un cable);
- uso anormal de la joya o el reloj FRED (ejemplos: golpes, aplastamiento, caídas, etc.);
- el incumplimiento de las instrucciones de uso y cuidado de la joya o el reloj FRED y cualquier negligencia o falta de mantenimiento, supervisión, transporte o almacenamiento adecuados de la joya o el reloj FRED;
- joya o reloj FRED perdido, robado o que haya sido objeto de cualquier otro suceso ajeno al control de FRED, como un incendio;
- joya o reloj FRED que haya sido objeto de una transformación o intervención, reparación o desmontaje por parte de un tercero no autorizado (es decir, no realizados en una tienda FRED o en un taller de reparación aprobado por FRED);
- joya o reloj FRED cuyo número de serie grabado en el producto sea ilegible, se haya modificado o eliminado (excluyendo los cables).

11 – Quejas – Consultas

Para cualquier información, queja o pregunta relacionada con los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia o con los propios productos FRED, el Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en la siguiente dirección, facilitando su número de pedido cuando sea necesario:
FRED Service Relations Clientèle WEB
29, rue des Pyramides
75001 París
Tel.: +33 (0)1 82 28 21 01
Correo electrónico: contact@fred.fr.

12 – Protección de datos personales

Para obtener más información sobre las prácticas de FRED en materia de protección de datos personales, puede consultar la política de privacidad de FRED disponible en https://www.fred.com/en_FR/personal-data-policy/.

13 – Fuerza mayor

En caso de fuerza mayor, como se define en el artículo 1.105 del Código Civil español, que impida temporalmente a FRED cumplir sus obligaciones contractuales, las obligaciones de FRED quedarán suspendidas, no incurriendo en responsabilidad alguna como consecuencia de ello. FRED informará al Cliente de cualquier supuesto de fuerza mayor en el plazo de siete (7) días desde que se produzca. En caso de que esta interrupción persista durante más de quince (15) días, el Cliente tendrá la opción de cancelar su pedido y obtener un reembolso en las condiciones establecidas en la Sección 8 anterior.

14 – Archivo y prueba del contrato

El Cliente acepta que la comunicación entre las partes se realice por correo electrónico.
El almacenamiento del pedido en los sistemas informáticos de FRED, la confirmación de la aceptación del pedido y cualquier comunicación entre las partes se considerarán prueba del contrato de venta.

Los registros electrónicos almacenados en los sistemas informáticos de FRED y en los de sus socios se considerarán prueba de las comunicaciones, pedidos y pagos entre las partes.

FRED conservará todos los pedidos superiores a 120 euros durante un período de 10 años desde la última entrega.

El Cliente puede acceder a los datos de sus pedidos anteriores enviando un correo electrónico al Servicio de Atención al Cliente a la siguiente dirección: contact@fred.fr.

15 – Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual correspondientes a los productos FRED vendidos en el Sitio Web son y siguen siendo propiedad exclusiva de FRED. FRED se reserva todos los derechos para explotar su propiedad intelectual. Bajo estas condiciones, nadie está autorizado a reproducir, explotar, publicar o hacer uso de los derechos de propiedad intelectual por ningún motivo, ni siquiera parcialmente, sin el acuerdo previo por escrito de FRED. Las marcas y logotipos de FRED son marcas comerciales registradas. Por tanto, cualquier reproducción no autorizada constituye una infracción.

16 – Contrato íntegro

Los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia, el resumen del pedido enviado al Cliente y el correo electrónico de confirmación del pedido conforman un conjunto contractual y constituyen la totalidad de la relación contractual entre las partes. Constituyen los únicos documentos contractuales exigibles a las partes, con exclusión de cualquier otro documento.

17 – Ausencia de renuncia

El hecho de que una de las partes no haga valer sus derechos contra el incumplimiento por la otra parte de cualquiera de sus obligaciones en virtud de los presentes Términos y Condiciones para la Venta a Distancia no puede interpretarse como una renuncia a los derechos de esta parte.

18 - Divisibilidad

Si una o varias estipulaciones de las presentes Condiciones Generales de Venta a Distancia son declaradas nulas o se consideran no escritas en aplicación de una ley, de un reglamento o a raíz de una decisión definitiva de una jurisdicción competente, las demás estipulaciones conservarán su fuerza y su alcance.

19- Ley aplicable – Conflictos

Los presentes Términos y Condiciones para la Venta a Distancia se rigen y están sujetos a las leyes de España vigentes en la ciudad de Madrid, sin perjuicio de cualquier disposición obligatoria en virtud de la legislación local del país de residencia del Cliente.

En el contexto de un conflicto derivado de un pedido de productos FRED, el Cliente debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente (véanse los detalles

en la Sección 10 anterior), o en su defecto el Cliente puede utilizar cualquier método alternativo de resolución de conflictos que desee, incluida, para los Clientes que residan en la Unión Europea, la mediación, poniéndose en contacto (en el plazo de un año a partir de la reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente) con el siguiente mediador CMAP - 39, avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 París, Francia www.cmap.fr que intentará, de manera independiente e imparcial, alcanzar una resolución amistosa del conflicto. El Cliente es libre de aceptar o rechazar el uso de la mediación y, en caso de que las partes decidan recurrir a la mediación, cada parte será libre de aceptar o rechazar la solución propuesta por el mediador. El Cliente podrá presentar su solicitud al mediador no más tarde de un año después de su reclamación por escrito a los Servicios de Atención al Cliente, a menos que las partes acuerden otra cosa.

En ausencia de una solución amistosa o de recurso a la mediación, todos los conflictos derivados de los Términos y Condiciones para la Venta a Distancia se someterán a los tribunales competentes con arreglo a las normas procesales, que normalmente serán los del lugar de residencia del Cliente.

APÉNDICE

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(Cumplimente y envíe este formulario únicamente si desea desistir del contrato)

A la atención de:
FRED Service Relations Clientèle
29, rue des Pyramides
75001 París
Tel.: +33 (0) 1 82 28 21 01
Correo electrónico: contact@fred.fr.

Yo/nosotros (*) por el presente le notifico/notificamos (*) mi/nuestro (*) desistimiento del contrato para la venta de los productos (*) que se indican a continuación:

Pedido el (*)/recibido el (*),
Nombre del (de los) consumidor(es):
Dirección del (de los) los consumidor(es):
Firma del (de los) los consumidor(es) (solo si se notifica este formulario en papel):

Fecha:

(*) Táchese lo que no proceda.