

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Términos y condiciones generales de compra

A continuación, se expone el documento contractual que regirá la compra de productos a través del sitio web: <https://pilsa.com> propiedad de Pilsa Hostelería Técnica S.L.U., (en adelante el prestador). La aceptación del presente documento conlleva que el usuario:

1. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
2. Que es una persona con capacidad suficiente para comprar.
3. Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

Las presentes condiciones tendrán un periodo de validez indefinido y serán aplicables a todas las compras realizadas a través del sitio web. El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichos términos y condiciones, **sin que ello pueda afectar** a los bienes o promociones que **fueron adquiridos previamente a la modificación**.

Identidad de las partes

Por una parte, el proveedor de los bienes adquiridos por el usuario es Pilsa Hostelería Técnica S.L.U. con domicilio social en C/ Camino Bajo 10, 18100 Armilla (Granada), con C.I.F B18283580 y con teléfono de atención al cliente 958 57 02 00 y/o correo electrónico: info@pilsa.com; y de otra el usuario/a del sitio web que facilita los datos sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de dichos datos personales facilitados al prestador.

Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto regular la relación de compra nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta durante el proceso de compra online la casilla correspondiente.

La relación contractual de compra conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, un producto concreto.

Información general

Los términos y condiciones descritas en esta página son sólo para pedidos realizados desde la web.

Estos productos solo podrán venderse en las zonas delimitadas por prestador, concretamente sería en España peninsular (**excluidas Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla y Portugal**), no obstante si está interesado en nuestros productos y pertenece a alguna zona geográfica, en la cual no disponemos de venta online, puede consultarnos la **viabilidad del envío** al número de teléfono 958 122 543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com

La moneda utilizada únicamente será el euro (€). El procedimiento de compra podrá ser en idioma español. En caso de que pudiera llevarse a cabo en otro idioma vendrá indicado en el encabezado de la web.

La confirmación de stock estará sujeta a la confirmación final por parte de prestador que inicialmente la reflejará junto a cada producto.

Los colores que aparecen en las imágenes de los productos tienen carácter orientativo y pueden sufrir variaciones. Los colores que aparecen en las imágenes de los productos muchas veces pueden sufrir variaciones respecto al producto real, debido o bien a la resolución de la imagen, o del monitor o de la pantalla, si para usted es de suma importancia el color de los productos por favor póngase en contacto con nosotros en atención al cliente para que podamos concretar este detalle antes de proceder a la venta.

Para cualquier información sobre el pedido, el usuario podrá contactar con el teléfono de atención al cliente 958 122 543 y /o correo electrónico: tienda@pilsa.com

Cómo comprar

El procedimiento de compra se lleva a cabo de forma completamente electrónica a través del sitio web.

Para poder iniciar la compra deberá de seleccionar entre dos opciones: usted podrá cumplimentar un formulario con una serie de datos para llevar a cabo el registro y a posteriori, el control, facturación y envío de los pedidos. El usuario que ya se ha dado de alta, debe introducir su usuario y contraseña para iniciar y realizar su compra. El usuario se compromete a hacer uso diligente de su contraseña y no ponerla a disposición de terceros, así como a comunicar al prestador la pérdida u olvido de la misma o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que éste proceda al bloqueo inmediato.

Una vez ha sido creada la cuenta de usuario, recibirá un mail de bienvenida confirmando la activación de la misma.

Cómo segunda opción podrá realizar la compra como invitado sin proceder a darse de alta como usuario.

En ambas opciones usted únicamente deberá seleccionar el producto que desea adquirir y pulsar en la imagen del mismo para poder ver las características y detalles del mismo y donde podrá seleccionar el número de unidades que quiera solicitar **debe de visualizar con carácter previo a la compra todas las características del producto en la ficha técnica de descripción del mismo**, una vez informado de todas las características del producto si decide continuar con el procedimiento de compra pulsará el botón de "añadir al carro".

Todos los productos incluidos en el "carrito " podrán ser eliminados, siempre que así lo indique.

En caso de que usted modifique alguno de los datos introducidos, variará automáticamente el resumen mostrado en pantalla. Así mismo, también existe un espacio expresamente

habilitado para que usted pueda realizar observaciones concretas respecto a su compra, para ello navegue a nuestra sección de Contacto.

A pesar de añadir un producto concreto, usted puede continuar con su compra, quedando todos los productos seleccionados incluidos en la cesta o carrito hasta que haga clic sobre el botón de continuación del procedimiento de contratación. **Una vez dentro del carrito** existe un espacio para introducir el código promocional si dispone de alguno o la web facilita dicho código a modo de promoción, pudiendo optar a descuentos en el pedido realizado

Para finalizar su compra una vez comprobado que todos sus datos estén correctos deberá de clicar en el check destinado para realizar la compra” “finalizar pedido” Debe en todo caso, aceptar los **términos y condiciones de compra y previamente habrá aceptado la política de privacidad.**

En todo caso la plataforma de contratación del prestador informará al usuario, una vez finalizado el procedimiento de compra, vía correo electrónico respecto a todas las características, precio, formas de transporte, plazos de entrega y fecha de contratación, así mismo se le enviará una factura en papel o vía correo electrónico según la opción seleccionada por el consumidor en el formulario de compra donde podrá facilitar el consentimiento expreso para recibir la factura en formato electrónico o si es de su preferencia en formato papel.

Entrega de pedidos y coste de envío

La entrega de los pedidos se realizará en la dirección de entrega designada libremente por el usuario. En el proceso de alta puede indicar una dirección diferente para recibir sus pedidos. El tiempo de entrega de productos es de **48 a 72 horas.**

El plazo se computa sobre días laborales de lunes a viernes, ya que fin de semana o festivos las agencias de transporte con las que trabajamos no realizan reparto. Estos plazos son los vigentes en nuestra web excepto productos sin stock. **En este caso contactaríamos con el usuario para indicar el tiempo de entrega.**

Aunque no es lo habitual, podría suceder que alguno o algunos de los productos contenidos en el pedido realizado por el cliente no estén disponibles en el momento de tramitar el pedido. En el caso de que el producto seleccionado por el cliente no se encuentre en stock, **se informará del nuevo plazo de entrega pudiendo el cliente optar si lo desea inmediatamente por la devolución del importe de compra.** Si no es posible reponer rápidamente el stock de un producto **se realizará el reembolso del importe pagado directamente con el mismo medio de pago o con el que se llegue a un acuerdo con el cliente si es de su preferencia que se le devuelva mediante otro medio de pago.** Puede llamarnos por teléfono, para una aproximación más ajustada para confirmar stocks y previsiones de entrega al teléfono de atención al cliente 958 122 543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com

El envío de los productos adquiridos únicamente se realizará cuando el usuario haya realizado el pago completo y éste haya sido recibido por parte del prestador. Hasta ese momento no se entenderá realizada la compra.

Los costes se auto calcularán antes de la realización del pago, no obstante, el envío es **gratuito para compras superiores a 199€ sin IVA**. Para cualquier pedido inferior a este importe, los gastos de envío serán de **20€ sin IVA**. Antes de proceder al pago podrá visualizar si el envío es gratuito o no.

El importe que se le aplicará a su pedido podrá visualizarlo antes de proceder al pago, no obstante, si tiene cualquier duda puede contactar con nosotros mediante el teléfono de atención al cliente 958 122 543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com

El prestador no asume responsabilidad alguna por 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 al prestador como lo es la ausencia del destinatario.

Sin perjuicio de lo anterior adoptaremos las medidas exigidas a un comerciante diligente para que la entrega pueda efectuarse en el tiempo acordado, y de no ser así, lo antes posible, a satisfacción del remitente como del destinatario.

Para cualquier información sobre el pedido, el usuario podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente 958 122 543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com

Los gastos de envío vendrán reflejados antes de iniciar el proceso de compra y una vez que se habilite el botón de pago. Estos gastos incluyen el IVA, que usted verá desglosado antes de finalizar el pedido.

Rogamos a los Clientes que, en el momento de la entrega del pedido por parte del transportista, verifique:

- Que el producto o productos no están dañados o alterados.
- Que el número de artículos entregados se corresponde con el indicado en el documento de transporte.

En el caso de que en el momento de la entrega detecte que los productos **se han dañado en el transporte**, rogamos proceda a rechazar el pedido o a ponerse en contacto en el plazo de 24 horas a través del teléfono de atención al cliente 958 122 543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com para poder gestionar dicha incidencia, **dicho plazo es el que nos facilita la empresa de transporte para dar parte de rotura en transporte y poder gestionar la reclamación en materia de transporte, no obstante el consumidor dispone de su garantía comercial establecida.**

Precios y formas de pago

Los pedidos incluyen el impuesto sobre el valor añadido (IVA) u otros impuestos que pudieran ser aplicables, así como los gastos de envío (si los tuviera) y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Los precios aplicables a cada producto serán aplicados de forma automática por el proceso de compra en la última fase del mismo incluido los

gastos generados por impuestos, transporte u otro servicio. Todo pago realizado al prestador conllevará la emisión de una factura a nombre del usuario registrado.

Una vez que confirmado el pedido puede realizar el pago mediante cargo en **tarjeta de crédito/debito**: en este tipo de pago, el cliente accederá a un entorno controlado en el que proporcionará directamente a dicha entidad los datos de su tarjeta el cual le conectará con su banco/caja para autorizar la operación. De esta forma el pago se efectuará de manera directa, legítima y segura manteniendo la privacidad de la información de la tarjeta en todo momento.

Derecho de desistimiento

Caso 1: Devoluciones por desistimiento de compra

Todos los productos adquiridos en este portal podrán ser devueltos y reembolsados, siempre que nos indique la intención de devolver el/los productos dentro de un plazo de 14 días naturales tras su recepción y que cumplan con el resto de las condiciones que a continuación establecemos:

Requisitos para devoluciones por desistimiento

- Para el envío de vuelta podría intentar utilizar el mismo embalaje con el que se ha recibido el producto, para asegurarnos de que dicho producto va bien protegido. **En el caso de no contar con este embalaje, deberá usted devolverlo de forma que el producto llegue en buenas condiciones a nuestros almacenes.**
- **Se devolverán las cantidades pagadas por el/los artículos/os, así como el coste de envío inicial.**

El coste de devolución correrá a cuenta del cliente. No aceptaremos devoluciones enviadas a portes debidos. No obstante, en caso de que el consumidor y usuario haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria no estaremos obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

En qué casos relacionados con nuestra actividad según el artículo 103, de excepciones al derecho de desistimiento, el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- En el suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.

- En el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- En el suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

El plazo de desistimiento concluirá a los 14 días naturales contados a partir de:

- En el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato.
- En el caso de los contratos de venta, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:
 1. En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.
 2. En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.
 3. En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

Tras examinar el artículo le informaremos si tiene derecho al reembolso de las cantidades abonadas.

Reembolsaremos todo pago recibido al consumidor y usuario, incluidos en su caso los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en la que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario. El consumidor y usuario sólo soportará el coste directo de devolución de los bienes, tal y como permite el artículo 108 .1 del texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero. El reembolso se efectuará siempre en el mismo medio de pago que usted utilizó para pagar la compra **o en aquél que sea de preferencia por el consumidor.**

Pasos a seguir:

En primer lugar, contacte con nosotros para facilitarnos todos los datos del producto, a través de nuestro número de atención al cliente 958 122 543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com para obtener confirmación de la devolución.

Rellene el formulario de devolución y envíenoslo. Al recibir los productos procederemos a examinarlos y es cuando le comunicaremos si tiene derecho o no al reintegro de las cantidades abonadas, por el/los productos comprado/s incluidos los gastos de entrega. El proceso de devolución se llevará a cabo lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de 14 días desde la fecha en la que se nos notificó la intención de desistir.

Para el proceso de devolución puede usted enviarlo por su cuenta, por correos o con la empresa de transportes que usted decida seleccionar, para cualquier duda sobre la devolución del producto puede ponerse en contacto a través de nuestro número de atención al cliente 958 122 543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com

La dirección para la devolución es **Pilsa Hostelería Técnica S.L.U., Parque Alban, avda. San Rafael s.n. (Complejo Ceballos), 18100 Armilla (Granada).**

Caso 2: Devoluciones por producto defectuoso o error en producto.

En los casos en que usted considere que en el momento de la entrega el producto, no se ajusta a lo estipulado en el pedido, deberá ponerse en contacto con nosotros por las vías habilitadas a tal efecto, donde le indicaremos la forma de proceder. Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, **le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de envío incurridos para entregarle el artículo.** La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra o en aquel que el consumidor nos indique en su solicitud.

Aquellas devoluciones que se deriven de un error en el servicio. En tal caso nos comprometemos a cambiar el producto por otro igual siempre que haya disponibilidad del mismo. En el supuesto de que no se pudiera hacer el cambio se le reintegrará el importe de forma íntegra.

Pasos a seguir para ejercer el derecho de desistimiento:

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico).

Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento, aunque su uso no es obligatorio.

El proceso de devolución se llevará a cabo lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de 14 días naturales desde la fecha en la que se nos notificó la intención de desistir.

Para el **proceso de devolución acordaremos con usted la recogida del pedido** poniéndonos en contacto con usted, una vez el artículo llegue a nuestras instalaciones, se realizará la inspección del producto y se procederá a la devolución del importe total del pedido.

Para el proceso de devolución puede usted enviarlo por su cuenta, por correos o con la empresa de transportes que usted decida seleccionar, para cualquier duda sobre la devolución del producto puede ponerse en contacto a través de nuestro número de atención al cliente 958 122 543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com

La dirección para la devolución es **Pilsa Hostelería Técnica S.L.U., Parque Alban, avda. San Rafael s.n. (Complejo Ceballos), 18100 Armilla (Granada).**

El **plazo de desistimiento concluirá a los 14 días naturales** contados a partir de:

- En el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato.
- En el caso de los contratos de venta, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:
 1. En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.
 2. En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.
 3. En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

Procederemos a examinar el producto devuelto y le comunicaremos por e-mail o teléfono dentro de un plazo razonable si procede la devolución o sustitución del mismo (en su caso). La devolución o sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, **dentro de los 14 días naturales siguientes** a la fecha en la que le enviemos un correo electrónico confirmando que procede la devolución o sustitución del artículo no conforme. Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán **reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de envío incurridos para entregarle el artículo**. La devolución se efectuará en el

mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra o en aquel que el consumidor nos indique en su solicitud.

Aquellas devoluciones que se deriven de un error en el servicio. En tal caso nos comprometemos a cambiar el producto por otro igual siempre que haya disponibilidad del mismo. En el supuesto de que no se pudiera hacer el cambio se reintegrará el importe.

Para el proceso de devolución puede usted enviarlo por su cuenta, por correos o con la empresa de transportes que usted decida seleccionar, para cualquier duda sobre la devolución del producto puede ponerse en contacto a través de nuestro número de atención al cliente 958 122 543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com

La dirección para la devolución es **Pilsa Hostelería Técnica S.L.U., Parque Alban, avda. San Rafael s.n. (Complejo Ceballos), 18100 Armilla (Granada).**

Para cualquier duda sobre la devolución del producto puede ponerse en contacto a través de nuestro número de atención al cliente 958 122 543 o en el email: tienda@pilsa.com

Garantías aplicables

Con arreglo a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1 / 2007 todos los productos disponen de dos años de garantía desde la fecha de entrega, ante cualquier defecto de fabricación. Dependiendo de la tipología del producto en cuestión la garantía será la facilitada por el fabricante del mismo. Si necesita hacer uso de la garantía le sugerimos que contacte con nosotros mediante el número de teléfono 958122543 y/o correo electrónico: tienda@pilsa.com y le ayudaremos en la gestión de la misma.

Los desperfectos o daños debidos a una incorrecta utilización o manipulación del artículo o los desgastes producidos por un uso normal del mismo no se incluyen en esta garantía.

Ley aplicable y jurisdicción

Esta página web se encuentra sometida a la legislación española y en caso de litigio o controversia surgida del uso de esta página web ambas partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Granada. Esta cláusula de sumisión expresa a los tribunales de la ciudad de Granada, no será aplicable para los supuestos de litigio con los usuarios de la web que, según la legislación vigente u ostenten la condición de consumidores, en cuyo caso el prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de éstas Condiciones, a los Juzgados y Tribunales donde esté ubicado el usuario.

Igualmente, el prestador y el usuario, podrán someter sus conflictos a los arbitrajes previstos en la legislación de arbitraje y de defensa de los consumidores y usuarios, y a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación.

En caso de no estar de acuerdo con los productos o servicios contratados y ser un cliente perteneciente a la Unión Europea, excepto español, podrá dirigirse al siguiente enlace para formular la reclamación oportuna: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

TERMS AND CONDITIONS

General Terms and Conditions of Purchase

The following is the contractual document that will govern the purchase of products through the website: <https://pilsa.com>, owned by *Pilsa Hostelería Técnica S.L.U.* (hereinafter referred to as "the provider").

Acceptance of this document implies that the user:

1. Has read, understands, and agrees with the contents set forth herein.
2. Is a person with sufficient legal capacity to make purchases.
3. Accepts all the obligations stated in this document.

These conditions shall have an indefinite period of validity and will apply to all purchases made through the website. The provider reserves the right to unilaterally modify these terms and conditions, **without affecting** goods or promotions **acquired prior to such modifications**.

Identity of the Parties

On the one hand, the provider of the goods purchased by the user is *Pilsa Hostelería Técnica S.L.U.*, with registered office at C/ Camino Bajo 10, 18100 Armilla (Granada), Tax ID number B18283580, and customer service phone number +34 958 57 02 00 and/or email: info@pilsa.com. On the other hand, the user of the website, who provides their personal data under their sole responsibility for its use and safekeeping, and is liable for the accuracy of the personal information provided to the provider.

Purpose of the Contract

The purpose of this contract is to regulate the purchase relationship established between the provider and the user at the moment the user accepts it by checking the corresponding box during the online purchase process.

The contractual purchase relationship involves the delivery of a specific product, in exchange for a determined price that is publicly displayed on the website.

General Information

The terms and conditions described on this page apply exclusively to orders placed through the website.

These products may only be sold within the areas designated by the provider, specifically mainland Spain (**excluding the Balearic Islands, Canary Islands, Ceuta, Melilla, and Portugal**). However, if you are interested in our products and reside in a geographic area where we do not currently offer online sales, you may contact us to check the feasibility of shipping to your location by calling +34 958 122 543 or emailing tienda@pilsa.com

The only currency used will be the euro (€). The purchase process will be conducted in Spanish. If it is available in another language, this will be indicated in the website header.

Stock availability is subject to final confirmation by the provider, who will initially display it alongside each product.

The colours shown in product images are for reference only and may vary. Such differences may be due to image resolution, monitor settings, or screen type. If colour is a decisive factor for your purchase, we recommend contacting our customer service team prior to placing your order so we can clarify this detail.

For any information regarding your order, you may contact us by phone at +34 958 122 543 or by email at tienda@pilsa.com

How to Purchase

The purchase process is carried out entirely online through the website.

To begin your purchase, you must choose between two options: you can complete a form with your personal details to register, which will later be used for managing, invoicing, and shipping your orders. If you are already registered, you must log in with your username and password to proceed with your purchase. The user agrees to use their password responsibly and not share it with third parties, and to inform the provider in case of loss, forgotten password, or suspected unauthorized access, so that the account can be immediately blocked.

Once your user account is created, you will receive a welcome email confirming its activation.

Alternatively, you may place an order as a guest, without registering for a user account.

In both options, you simply need to select the product you wish to purchase and click on its image to view its features and details. There, you can choose the quantity you want to order. Before completing the purchase, **you must review all the product specifications available in the technical description**, once you have reviewed the product details and decide to proceed, click the "Add to Cart" button.

All products included in the shopping cart can be removed at any time, provided you indicate so.

If you modify any of the information entered, the summary displayed on the screen will automatically update. Additionally, there is a dedicated section where you can include specific comments or requests related to your order. To do so, please visit our **Contact** section.

Even after adding a specific product to your cart, you may continue shopping, with all selected items remaining in your basket until you click the button to proceed with the checkout process. Once in the shopping cart, there is a space where you can enter a

promotional code—either one you already have or one provided by the website as part of a promotion—allowing you to benefit from possible discounts on your order.

To complete your purchase, once you have verified that all your details are correct, you must click the checkbox to confirm your order and then select “Place Order.” In any case, you must accept the **terms and conditions of purchase and will have previously accepted the privacy policy**.

In any case, once the purchase process has been completed, the provider's purchasing platform will inform the user via email of all the relevant details, including product characteristics, price, shipping methods, delivery times, and the date of purchase. An invoice will also be sent either in paper format or by email, depending on the option selected by the customer in the purchase form. There, the user may give explicit consent to receive the invoice in electronic format or, if preferred, request it in paper format.

Order Delivery and Shipping Costs

Orders will be delivered to the shipping address freely provided by the user. During the registration process, you may indicate a different address for receiving your orders. The estimated delivery time for products is **48 to 72 hours**, calculated in **working days** (Monday to Friday), as the transport agencies we work with do not carry out deliveries on weekends or public holidays.

These delivery times apply to all products listed on our website, **except for items out of stock**. In such cases, we will contact the user directly to inform them of the estimated delivery time.

Although it is not common, it is possible that one or more of the products included in the customer's order may be unavailable at the time the order is processed.

If the selected product is out of stock, the customer will be informed of the new estimated delivery time and may choose to request an immediate refund of the purchase amount.

If it is not possible to restock the item promptly, a refund will be issued using the same payment method originally used, or through an alternative method agreed upon with the customer, should they prefer a different option. For a more accurate update on stock availability and delivery estimates, you may contact our customer service team at

+34 958 122 543 or by email at tienda@pilsa.com

The shipment of purchased products will only take place once the user has completed the full payment and it has been received by the provider. Until that moment, the purchase will not be considered finalized.

Shipping costs will be automatically calculated before the payment is made. However, **shipping is free for orders over €199 (excluding VAT)**. For any order below this amount, **shipping costs will be €20 (excluding VAT)**. Before proceeding to payment, you will be able to see whether shipping is free or not.

The total amount to be charged for your order will be visible before proceeding with payment. However, if you have any questions, you can contact us via our customer service phone number **+34 958 122 543** or by email at tienda@pilsa.com

The provider accepts no responsibility if the delivery cannot be completed due to false, inaccurate, or incomplete information provided by the user, or if the delivery cannot be made for reasons beyond the provider's control, such as the absence of the recipient.

Without prejudice to the above, we will take all measures required of a diligent merchant to ensure that delivery is made within the agreed timeframe, or, if that is not possible, as soon as possible to the satisfaction of both the sender and the recipient.

For any information regarding your order, you may contact us via our customer service phone number **+34 958 122 543** or by email at tienda@pilsa.com

Shipping costs will be displayed before the purchase process begins and once the payment button is enabled. These costs include VAT, which will be itemized for your review before completing the order.

We kindly ask customers to verify the following at the time of delivery by the carrier:

- That the product(s) have not been damaged or tampered with.
- That the number of items delivered matches the quantity indicated on the delivery note.
- For the return shipment, please try to use the original packaging in which the product was received to ensure it is properly protected. If you do not have the original packaging, you must return the product in suitable packaging so that it arrives in good condition at our warehouse.
-

If, at the time of delivery, you notice that the products **have been damaged during transport**, we kindly ask you to either reject the order or contact us within **24 hours** via our customer service phone number **+34 958 122 543** or by email at tienda@pilsa.com so that we can handle the incident accordingly. **This 24-hour window is the period granted by the transport company to report damages and initiate the corresponding claim.** Regardless of this, the customer retains their full right to the applicable **commercial warranty**.

Prices and Payment Methods

All orders include **Value Added Tax (VAT)** or any other applicable taxes, as well as **shipping costs** (if applicable), and are always expressed in **euros (€)**. The prices applicable to each product will be automatically applied by the purchase system during the final stage of the process, including any costs generated by taxes, shipping, or other services. Every payment made to the provider will result in the issuance of an **invoice** in the name of the registered user.

Once the order is confirmed, payment can be made **by credit or debit card**. In this payment method, the customer will be directed to a secure environment where they will provide their

card details directly to the payment provider, which will then connect to their bank to authorize the transaction. This process ensures that the payment is made directly, securely, and legitimately, while maintaining the privacy of the card information at all times.

Right of Withdrawal

Case 1: Returns Due to Purchase Withdrawal

All products purchased on this website may be returned and refunded, provided that you notify us of your intention to return the product(s) within **14 calendar days** of receipt and that the following conditions are met:

Requirements for Returns Due to Withdrawal:

- For the return shipment, please try to use the original packaging in which the product was received to ensure it is properly protected. **If you do not have the original packaging, you must return the product in suitable packaging so that it arrives in good condition at our warehouse.**
- **The amounts paid for the item(s), including the initial shipping costs, will be refunded.**

The cost of return shipping will be borne by the customer. We will not accept returns sent with freight collect (postage due). However, if the consumer has expressly chosen a delivery method different from the least expensive standard delivery option, we will not be obligated to refund any additional costs incurred.

In which cases related to our activity, according to Article 103 on exceptions to the right of withdrawal, the right of withdrawal will not apply to contracts referring to:

- The supply of sealed goods that are not suitable for return for reasons of health protection or hygiene and have been unsealed after delivery.
- The supply of goods that may deteriorate or expire quickly.
- The supply of goods or the provision of services whose price depends on fluctuations in the financial market that the business cannot control and that may occur during the withdrawal period.
- The supply of goods made according to the consumer's and user's specifications or clearly personalized.
- The supply of goods that, after delivery and given their nature, have been inseparably mixed with other goods.
- The provision of services, once the service has been fully performed, where the execution began with the consumer's and user's prior express consent and

acknowledgment that they are aware that, once the contract has been fully executed by the business, they will lose their right of withdrawal.

The withdrawal period will expire 14 calendar days after:

- In the case of service contracts, the day the contract is concluded.
- In the case of sales contracts, the day the consumer or user, or a third party indicated by them other than the carrier, takes physical possession of the requested goods; or else:
 1. In the case of delivery of multiple goods ordered by the consumer or user in the same order but delivered separately, the day on which the consumer or user, or a third party indicated by them other than the carrier, takes physical possession of the last of the goods.
 2. In the case of delivery of a good composed of multiple components or parts, the day on which the consumer or user, or a third party indicated by them other than the carrier, takes physical possession of the last component or part.
 3. In the case of contracts for the periodic delivery of goods over a specified period, the day on which the consumer or user, or a third party indicated by them other than the carrier, takes physical possession of the first of those goods.

After reviewing the article, we will inform you whether you are entitled to a refund of the amounts paid.

We will refund all payments received from the consumer or user, including delivery costs where applicable, without undue delay and in any case within 14 calendar days from the date on which we were informed of the consumer's decision to withdraw from the contract. The consumer or user will only bear the direct cost of returning the goods, as permitted by Article 108.1 of the consolidated text of the General Law for the Defense of Consumers and Users and other complementary laws.

However, we may withhold the refund until we have received the goods, or until you have provided proof of their return, whichever occurs first. The refund will always be made using the same payment method you used for the purchase **or by another method preferred by the consumer.**

Steps to follow:

First, please contact us to provide all the product details through our customer service number 958 122 543 and/or email: tienda@pilsa.com to obtain confirmation of the return.

Fill out the return form and send it to us. Upon receiving the products, we will proceed to examine them and inform you whether you are entitled to a refund of the amounts paid for the purchased product(s), including delivery costs. The return process will be carried out as

soon as possible and, in any case, within 14 days from the date we were notified of your intention to withdraw.

For the return process, you may send the product at your own expense, either by postal service or with the carrier company of your choice. If you have any questions about the product return, please contact us through our customer service number 958 122 543 and/or email: tienda@pilsa.com

The return address is: **Pilsa Hostelería Técnica S.L.U., Parque Alban, Avda. San Rafael s.n. (Complejo Ceballos), 18100 Armilla (Granada, Spain).**

Case 2: Returns due to defective products or incorrect items.

If you believe that the product received at delivery does not match what was ordered, you must contact us through the designated channels, where we will inform you on how to proceed. The amounts paid for products returned due to any defect or flaw, when confirmed to exist, **will be fully refunded, including the shipping costs incurred to deliver the item.** The refund will be made using the same payment method used for the purchase or another method indicated by the consumer in their request.

Returns arising from a service error. In such cases, we commit to replacing the product with an identical one, provided it is available. If the exchange cannot be made, the full amount will be refunded.

Steps to exercise the right of withdrawal:

To exercise the right of withdrawal, you must notify us of your decision to withdraw from the contract through an unequivocal statement (for example, a letter sent by postal mail, fax, or email).

You may use the withdrawal form template, although its use is not mandatory.

The return process will be carried out as soon as possible and, in any case, within 14 calendar days from the date we were notified of the intention to withdraw.

For the return process, we will arrange the collection of the order by contacting you.

Once the item arrives at our facilities, the product will be inspected and the full refund of the order amount will be processed.

Alternatively, you may send the product back on your own via postal service or with the carrier of your choice. For any questions regarding the return, you can contact us at our customer service number 958 122 543 and/or email: tienda@pilsa.com

The return address is: **Pilsa Hostelería Técnica S.L.U., Parque Alban, Avda. San Rafael s.n. (Complejo Ceballos), 18100 Armilla (Granada, Spain).**

The withdrawal period will expire after 14 calendar days counted from:

- In the case of service contracts, the day the contract is concluded.

- In the case of sales contracts, the day on which the consumer or user, or a third party indicated by them other than the carrier, acquires physical possession of the goods ordered, or:
 1. In the case of delivery of multiple goods ordered by the consumer and user in the same order but delivered separately, the day on which the consumer or user, or a third party indicated by them, other than the carrier, acquires physical possession of the last of the goods.
 2. In the case of delivery of a good composed of multiple components or parts, the day on which the consumer or user, or a third party indicated by them, other than the carrier, acquires physical possession of the last component or part.
 3. In the case of contracts for the periodic delivery of goods over a determined period, the day on which the consumer or user, or a third party indicated by them, other than the carrier, acquires physical possession of the first of those goods.

We will proceed to examine the returned product and will inform you by email or phone within a reasonable timeframe whether the return or replacement is applicable (if applicable). The return or replacement of the item will be carried out as soon as possible and, in any case, **within 14 calendar days from the date** we send you an email confirming that the return or replacement of the non-compliant item is approved. The amounts paid for those products returned due to any defect or fault, when such defect truly exists, **will be fully refunded, including the shipping costs incurred to deliver the item to you.** The refund will be made using the same payment method used for the purchase or by any other method the consumer indicates in their request.

Returns resulting from an error in the service. In such cases, we commit to replacing the product with an identical one, provided it is available. If the replacement cannot be made, the amount paid will be refunded.

For the return process, you may send the product yourself via postal service or with the carrier of your choice. For any questions regarding the return, you can contact us through our customer service phone number 958 122 543 and/or email: tienda@pilsa.com

The return address is: **Pilsa Hostelería Técnica S.L.U., Parque Alban, Avda. San Rafael s.n. (Complejo Ceballos), 18100 Armilla (Granada, Spain).**

For any questions regarding the product return, you can contact us via our customer service phone number 958 122 543 or by email at tienda@pilsa.com

Applicable Warranties

In accordance with the provisions of Royal Legislative Decree 1/2007, all products have a two-year warranty from the date of delivery against any manufacturing defects. Depending on the type of product, the warranty provided will be that of the manufacturer.

If you need to make use of the warranty, we suggest you contact us by phone at +34 958 122 543 and/or by email at tienda@pilsa.com, and we will assist you with the process.

Damages or defects caused by improper use or handling of the item, as well as normal wear and tear from regular use, are not covered by this warranty.

Governing Law and Jurisdiction

This website is subject to Spanish law, and in the event of any dispute or controversy arising from the use of this website, both parties submit to the jurisdiction of the courts of the city of Granada. This express submission clause to the courts of Granada shall not apply in cases of disputes with users of the website who, under current legislation, qualify as consumers. In such cases, the provider and the user agree to submit any dispute arising from the provision of products or services covered by these Terms and Conditions to the courts where the user is located.

Likewise, the provider and the user may submit their conflicts to arbitration proceedings as provided by arbitration law and consumer protection legislation, as well as to extrajudicial dispute resolution procedures established through codes of conduct or other self-regulatory instruments.

If you are not satisfied with the products or services contracted and you are a customer from the European Union (excluding Spain), you may submit a complaint via the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>