

Términos & Condiciones de Servicio

Volvino
Cortijo Alto,
04117 La Boca de los Frailes
Almería.
NIE: x3042017z
Correo de Contacto: info@volvino.com

Las presentes Condiciones Generales de Uso y de la Contratación (en adelante, “las Condiciones Generales”) rigen, junto con la Política de Privacidad y la Política de Cookies, el acceso y la utilización del sitio web accesible mediante el nombre de dominio www.volvino.com, y sus subdominios (en adelante, “**sitio web**”), así como la contratación de productos y/o servicios a través de éste. A través un nombre de usuario y una contraseña personalizada, el acceso al Sitio web está reservado únicamente a las bodegas o tiendas de vinos asociadas (en adelante, “**socio**”). El simple acceso al sitio web atribuye a quien lo realiza la condición de usuario e implica la aceptación de todos los términos incluidos en estas Condiciones Generales. En caso de no estar de acuerdo con estas Condiciones Generales, el usuario debe abandonar inmediatamente el sitio web sin utilizarlo. Los socios de este sitio web tendrán que ser verificados y aceptados por parte de **Volvino** antes de recibir acceso a sus funciones. Una bodega o tienda de vinos no puede promocionar los servicios sin el acuerdo de Volvino.

Volvino es un empresa independiente a los Socios que ofrece un servicio nacional e internacional intermediario de envíos de vino, puerta a puerta, entre bodegas o tiendas de vinos, y el domicilio de sus clientes particulares. Los vinos vendidos por el socio son destinados a un consumo particular únicamente, y no destinados para la reventa comercial. El servicio esta limitado al envío de vinos con grado de alcohol hasta 21% por volumen. NO SE ADMITEN ENVÍOS DE BEBIDAS DESTILADAS.

Después de comprar vinos en una bodega o tienda asociada, los compradores (en adelante, “**cliente**”) pueden solicitar el servicio de envío de Volvino para enviar sus vinos a su domicilio en acuerdo con la lista de países disponibles. Antes de decidir la contratación, el cliente será informado por el socio en el lugar de venta de los vinos, los destinos disponibles, precios y condiciones del porte para el destino en cuestión, seguros, posibles tasas y impuestos aplicables al destino y los derechos del cliente en caso de incidencia (daños, destrucción, pérdida, robo y otros tipos de incidencias que podrían excepcionalmente ocurrir durante el servicio). La decisión del cliente de contratar un envío a través de Volvino es voluntario e implica la aceptación sin reserva del conjunto de los términos y condiciones del servicio.

Por medio de las presentes condiciones generales, el socio manifiesta que Volvino pone a su disposición una plataforma online de servicios de envío de vino, únicamente para el uso por personas jurídicas, personas físicas o empleados autorizados, mayores de edad que tengan capacidad para celebrar contratos jurídicamente vinculantes conforme a la legislación aplicable. Si usted no responde a estas características, le está vetado utilizar el sitio web.

El socio debe leer atentamente las presentes condiciones generales cada vez que acceda al sitio web, ya que el mismo y estas condiciones generales pueden sufrir modificaciones. No obstante, Volvino comunicará por escrito y por adelantado a los socios cualquier cambio importante. Volvino pone a disposición de los socios una guía de destinos donde explicamos las condiciones de transporte y las particularidades correspondientes para cada destino. El socio tiene la obligación de informar al cliente de estas condiciones de servicio y obtener su acuerdo antes de registrar el envío del cliente en la plataforma Vivino.

El titular del sitio web (Volvino) se reserva la facultad de realizar, en cualquier momento, modificaciones o actualizaciones de los contenidos y servicios de las presentes condiciones generales y, en general, de cuantos elementos integran el diseño y configuración del sitio web. La modificación de estas condiciones generales no afectará a los bienes o promociones que hubieran sido adquiridos previamente a dicha modificación.

El uso de los servicios de transporte de Volvino y servicios afines obtenidos vía este sitio web estará regido por las tarifas que cada socio encontrará registrada en su cuenta. Las tarifas pueden sufrir modificaciones sin previo aviso.

Los clientes y socios pueden solicitar la eliminación de sus datos y direcciones en cualquier momento por correo electrónico a info@volvino.com

Volvino no guarda datos bancarios o de tarjetas de pago en su sistema. Los pagos se hacen por medio de un TPV seguro.

Idiomas oficiales administrativos de nuestro servicio son: Castellano e Inglés.

¿Cómo funciona el servicio de envíos Volvino?

A - Registro del Socio

La utilización de los servicios prestados por Volvino implica la necesidad de un registro del socio en el sitio web. Una vez que el socio haya indicado su intención de promover nuestras soluciones de envío a sus clientes, le enviaremos al socio un nombre de usuario y contraseña únicos que les permitirán acceder a su cuenta y configurar su perfil de usuario.

El socio deberá proceder a su registro indicando su: razón social, dirección fiscal, número NIF IVA, dirección de correo electrónico y todos los datos que el formulario de registración pida. Una vez completado el registro, se tendrá que esperar un tiempo de 24/48 horas para la activación de la cuenta. La dirección de correo electrónico puesto en el formulario de registro tiene que ser vinculado al nombre del usuario(s) autorizado(s) por la empresa socio en el momento de cada acceso en su cuenta privada.

En todo caso, al acceder el sitio web, se exigirá que el socio acepte las presentes condiciones generales, así como la Política de Privacidad y la Política de Cookies. Una vez que el socio esté registrado correctamente en la web, el socio puede en todo momento acceder a su cuenta con sus códigos de acceso a través del botón “**ENTRAR**” en la página principal del sitio web. A través de “**Mi Cuenta**” el socio puede modificar sus datos y a través del panel de control “**Mis Envíos**” puede averiguar los datos relacionados con sus envíos y el estado de los pedidos pendientes de entrega.

B - Pedidos

B1. Condiciones generales de servicio

El servicio ofertado por Volvino en su página web es únicamente para el envío de vinos comprados por particulares en el punto de venta del socio para enviar a los destinos listados en la cuenta de cada socio. Solo se admiten envíos de vinos para el consumo personal del comprador; no se admite envíos con fines comerciales. Para satisfacer las condiciones de seguros y administraciones públicas, cada envío debe estar acompañado de una factura detallada de la venta de vino con el nombre y dirección del cliente, fecha de compra, el valor unitario de cada referencia y importe total del pedido. Para cada nuevo servicio de envío, el socio tiene que acceder a su cuenta y registrar el pedido en “Envío Nuevo” y completar todos los detalles requeridos.

Los gastos de envío dependerán del destino, el número de botellas que el cliente quiera enviar, el seguro aplicable y eventuales impuestos o gastos aplicables en el país de destino. En cualquier caso, los gastos de envío efectivos se detallarán en el lugar de venta de los vinos y, a lo largo del proceso, el cliente tendrá la posibilidad de revisar estos costes, condiciones y plazos aproximadas de servicio antes de la contratación. Volvino no puede hacerse responsable de la demora en la entrega de los pedidos por causas no imputables directamente a Volvino o sus subcontratistas, casos fortuitos o de fuerza mayor.

Al contener alcohol, los destinatarios de los envíos tienen que ser de edad legal para comprar o recibir un envío de vino en su país de residencia. En el caso de los envíos a los Estados Unidos de América, el comprador/destinatario debe ser mayor de 21 años.

B2. Forma de pago

Una vez que el socio ha confirmado que los vinos han sido preparados para su envío, el pago del servicio será abonado por el cliente mediante una tarjeta de débito o crédito (VISA, MASTERCARD etc) a través de un TPV virtual. Para utilizar la tarjeta de crédito a través de un TPV virtual, el Cliente recibirá un enlace seguro a nuestra plataforma de pagos (MultiSafepay) por correo electrónico donde debe precisar el número de su tarjeta de pago, fecha de caducidad de la tarjeta y código de seguridad. El servicio de envío será activado por **Volvino** solo cuando el importe del servicio haya sido abonado en su totalidad. Para más información sobre MultiSafepay, consulta: <https://www.multisafepay.com/>

Previo acuerdo y en ciertos casos, el socio puede solicitar un pago directo por transferencia bancaria. Consúltenos para más información.

B3. Política de cancelación y cambios de pedidos

Los envíos pueden ser cancelados o detenidos antes de ser enviados. Una vez recogida desde la bodega o tienda de venta de vinos, el envío NO se puede detener. No se puede cambiar la dirección del envío una vez que la consignación ha sido recogida desde la bodega o tienda del socio. Todos los gastos no previstos ocasionados por el cliente después del inicio del servicio, serán facturados por Volvino o sus subcontratistas.

B4. Reembolsos

No habrá ningún tipo de reembolso DESPUÉS de que un envío haya sido entregado a su destino final.

B5. EMBALAJES - Condiciones especiales relativas a las cajas de embalaje de los envíos.

El socio tiene la obligación de suministrar los embalajes homologados para el envío de vino por mensajería nacional e internacional. El uso de embalajes no homologados para el envío de vino por mensajería anulará cualquier seguro y posible reclamo de roturas por parte del cliente final. Un socio que utilice embalajes deficientes será considerado responsable de cualquier daño y será responsable de todos los costes de reposicionamiento, tanto de la mercancía como de los gastos de reenvío.

Las Bodegas y Tiendas socios tienen por obligación de preparar cada envío en cajas de 6 botellas de 75cl únicamente. Las cajas de protección tienen que ser el modelo TOTALWINEPACK "Premium", homologados bajo el número de certificación **2Y911FES0419025**. Solo se admiten cajas por múltiplos de 6 botellas. Se puede comprar las cajas online (ver el enlace siguiente):

<https://www.totalsafepack.com/producto/cajas-de-carton-para-botellas-de-vino-premium/>

En el caso de que un socio desee utilizar un embalaje alternativo, deberá informar a Volvino, enviar una muestra y obtener nuestro acuerdo previo por escrito.

C - Condiciones de servicio por Destino

El requisito necesario para registrar un envío en nuestro sitio web es la introducción de todos los datos correctos en el formulario "Mis Envíos" por parte del socio. La falta de alguno de estos datos o algún error en la información podría retrasar la entrega de los paquetes y causar gastos adicionales. Volvino no se hará cargo de dichos gastos y los repercutirá al socio responsable del envío o al cliente final dependiendo de cuál fue el error. La bodega o tienda de vinos tiene la obligación de empaquetar las botellas de vino en una caja previamente homologada (ver condiciones de EMBALAJES arriba).

C1. Envíos a España

Los envíos solo están disponibles a las direcciones de España peninsular y Baleares. No se admite envíos a Ceuta, Melilla o Islas Canarias. La venta de los vinos debe incluir el IVA Español. Cada caja debe ser claramente etiquetada en su exterior con el nombre y dirección del comprador. El plazo de entrega es de 2-3 días hábiles desde la salida del almacén de la tienda o bodega donde se ha realizado la venta de los vinos. No hay límites de cantidad por envío para los destinos de España peninsular y Baleares. Incluimos un cobertura del valor de la mercancía en nuestros precios de hasta €200.

C2. Envíos a Europa y Unión Europea

Los envíos solo están disponibles a países que figuran en el cuadro de destinos del sitio web de Volvino. No se admite ventas de vinos con fines comerciales. La venta de los vinos debe incluir el IVA español. Cada caja debe estar claramente etiquetada en su exterior con el nombre y dirección del comprador. El plazo de entrega es de 2-5 días hábiles a contar de la salida de la tienda o bodega donde se ha realizado la compraventa de los vinos. Seguros obligatorios incluidos en las tarifas.

Aunque sean países miembros de la UE, las autoridades aduaneras de ciertos destinos como Irlanda y Suecia, podrían exigir a los clientes que paguen aranceles locales en el momento de la entrega. Detalle de las prácticas de aranceles / impuestos locales y cantidades admitidas para países específicos se describen en el cuadro de tarifas.

C3a. Envíos a Los Estados Unidos – DDP (Delivery Duty Paid)

Volvino incluye en sus tarifas de envíos de vinos todos los impuestos y aranceles debidos en los Estados Unidos. Así, los envíos son clasificados como DDP (Delivery Duty Paid). La Bodega / Tienda, puede vender los vinos con destino a los EE.UU sin IVA bajo ciertas condiciones - consúltenos para más información.

Los envíos a los Estados Unidos tienen unos tiempos de tránsito de 3-4 semanas aproximadamente desde la salida de la Bodega / Tienda y dependiendo del volumen de envío que se genera cada vez a través de nuestra plataforma o plazos administrativos de la aduana Norteamericana. Aunque siempre intentamos respetar los plazos de tránsito, Volvino no se hace responsable de envíos que tienen que llegar en fechas exactas. La bodega o tienda de vinos tiene la obligación de empaquetar las botellas de vino en una caja de mensajería homologada (ver condiciones de EMBALAJES arriba).

¡IMPORTANTE! Por ley interna de los siguientes estados norteamericanos **NO SE PUEDE ENVIAR VINO** a los Estados de **MISSISSIPPI (MS) & UTAH (UT)**.

Hay que aplicar con un suplemento de €20 por envío para envíos a **HAWAI** y **ALASKA**.

C3b. Requisitos para enviar y recibir vinos a los Estados Unidos

Se puede enviar un máximo de 36 botellas por dirección y envío*.

* Consulta condiciones en la guía de destinos. Consúltenos para envíos superiores a 36 botellas

C3c. Factura para venta de vino a EE.UU

Para cumplir con los requisitos administrativos estadounidenses, el socio debe adjuntar a cada envío una factura de venta del vino. La factura debe indicar las siguientes informaciones:

- Nombre y datos de dirección del consignatario principal.
- Referencia de cada tipo de vino (Reserva, Crianza, roble, etc)
- El grado alcohólico de cada referencia
- Color/tipo de vino de cada referencia en inglés (red, white, rosé, sparkling...)
- Tamaño de las botellas (ejemplo: 75 cl o 50 cl)
- Valor declarado sin IVA por referencia y el importe total de todos los vinos a transportar.

Es importante numerar cada caja e incluir una lista de embalaje (Packing List) correspondiente con cada envío.

C3d. Datos del Destinatario

Para asegurar un servicio eficaz, necesitamos la siguiente información:

- Nombre completo del destinatario(s)
- Dirección
- Código postal
- Ciudad
- Estado
- País
- Email del cliente
- Número de Teléfono móvil de contacto sin prefijo del país.
- Fecha de regreso / disponibilidad en su domicilio

¡Cuidado! Los norteamericanos escriben algunas cifras como el “1”(uno) y “7”(siete) de forma un poco diferente que en España. Asegúrese que no hay equivocación al transcribir los datos de contacto del cliente.

La falta de unos de estos datos o algún error en la información podría retrasar la entrega de los paquetes y podría causar gastos adicionales. Volvino no se hará cargo de dichos gastos y lo repercutirá al socio responsable del envío o al cliente final dependiendo de cuál fue el error.

C3e. Entregas en Estados Unidos

Volvino colabora en Estados Unidos principalmente con la compañía de mensajería UPS. Cuando el pedido de vino viene despachado de nuestro almacén Europeo, se actualiza el número de seguimiento (Tracking Number) y tanto los clientes finales como nuestros socios, recibirán una notificación de dicho número de seguimiento. Una vez que los envíos han sido procesados por la aduana de EE.UU, el número de seguimiento será actualizado definitivamente antes de empezar la última etapa de entrega al domicilio del cliente.

UPS hará hasta 3 intentos de entrega al destino final antes de devolver las cajas. El cliente tendrá la posibilidad de contactar o modificar las condiciones de entrega a través del número de seguimiento en la página del transportista local. En el caso de que el cliente no se manifieste durante los intentos de entrega, los gastos ocasionados por el reenvío de los pedidos devueltos por parte de la compañía de mensajería después del tercer intento serán a cargo del destinatario. En casos extremos, Volvino se reserva el derecho de ordenar la destrucción del envío “in situ” sin la posibilidad de reclamar costes de envíos o contenidos.

UPS Access Point: En algunos casos, después de la primera tentativa de entrega, el envío es entregado en un UPS Access Point que es un local que se encuentra cerca de la dirección del destinatario. El departamento de Customer Service se pondrá en contacto con el cliente a través de un email para informarle de la dirección del UPS Access Point y la fecha hasta que pueda recoger su paquete. Si el cliente no recoge su paquete dentro del límite de fecha el paquete será devuelto a coste del cliente o destruido "in situ" sin la posibilidad de reclamar costes de envíos o contenidos.

UPS puede exigir una prueba de que el receptor de los vinos es mayor de 21 años. En el caso de no poder presentar pruebas de que es mayor de 21 años, UPS no está permitido a hacer la entrega y podría resultar con un nuevo intento de entrega o, en el caso extremo, la destrucción de la mercancía "in situ" sin la posibilidad de reclamar costes de envíos o contenidos.

C3f. Seguros para envíos DDP a EE.UU

Un seguro de 2% es obligatorio para los envíos de vinos en DDP a destino de EE.UU. hasta un importe ad-valorem de €700 (coste servicio de transporte + valor declarado de vinos) por tramos de 12 botellas (9 litros).

Para envíos entre €700 y €2100 (coste servicio de transporte + valor declarado de vinos) hay que añadir un suplemento de €20 por tramos de 12 botellas.

Para envíos entre €2100 y €8500 (coste servicio de transporte + valor declarado de vinos) hay que añadir un suplemento de €50 por tramos de 12 botellas. El cliente debe facilitar un POA / Power of Attorney (Poder Legal), permitiendo a Volvino y / o sus socios, de actuar al nombre del cliente antes de las administraciones administrativas en Europa y en EE.UU.

Para envíos superiores a €8500, el cliente debe prever un suplemento de €5 por tramos de €850 para los impuestos a destino y facilitar un POA.

D - Otros Destinos

Otros destinos (Canadá, Australia, Hong Kong, Taiwan etc.) se tratarán caso por caso en nuestra guía de destinos.

E - Seguros y Reposiciones

Para los destinos de la UE y España, incluimos un seguro contra rotura de botellas, robo, pérdida y reenvío de los vinos.

El Socio tiene la obligación de suministrar los embalajes homologados para el envío de vino por mensajería nacional e internacional (ver B5 arriba). El uso de embalajes no homologados para el envío de vino por mensajería anulará cualquier Seguro y posible reclamo de roturas por parte del Cliente final. Un Socio que utilice embalajes deficientes será considerado responsable de cualquier daño y será responsable de todos los costes de reposición, tanto de la mercancía como de los gastos de reenvío.

En el improbable caso de rotura, o robo, el requisito indispensable en el momento de la recepción de la mercancía, es que el recipiente final anote la incidencia en el albarán de entrega del transportista. Es obligatorio que el cliente tome una(s) foto(s) de los daños ocasionados para adjuntar a su reclamación. El cliente debe contactar con Volvino por correo electrónico - sos@volvino.com - para avisarnos de la incidencia dentro un plazo máximo de 48 horas después de la entrega. El seguro no cubre daños estéticos (etiquetas manchadas, por ejemplo).

En el caso de roturas que se hayan manifestado en los albaranes de los transportistas, y siempre y cuando se haya utilizado el embalaje homologado, Volvino se compromete en efectuar un reemplazo

del pedido a la mayor brevedad posible sin ningún coste adicional. El pago del vino de reposición se efectuará una vez que Volvino reciba la indemnización de su seguro y no antes.

En el caso de robo o pérdidas de cajas enteras, pedimos al Cliente un plazo de 14 días para hacer una investigación e intentar localizar la(s) caja(s).

F - Condiciones Legales

E1. Nulidad e ineficacia de las cláusulas

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones Generales fuese declarada total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las presentes Condiciones Generales en todo lo demás, considerándose tal disposición total o parcialmente por no incluida.

E2. Legislación aplicable y jurisdicción competente

Estas Condiciones Generales se registrarán e interpretarán conforme a la legislación española. Volvino y el usuario acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones Generales, a los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio de Volvino.

E3. Horario Comercial

El servicio de atención al cliente está disponible de lunes a viernes de 9h a 18h, CET/GMT+1. Esto no se aplica a las vacaciones y días festivos, durante las cuales el negocio podría permanecer cerrado.

G - Pago del envío:

- Pago mediante tarjeta de débito o crédito a través de un TPV virtual.

