

# **Términos y condiciones**

## **Aviso Legal**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

La aceptación del presente documento conlleva que el usuario, ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto; que es una persona con capacidad suficiente para contratar y que asume todas las obligaciones establecidas en el presente documento.

Las presentes condiciones serán aplicables a las contrataciones realizadas a través del sitio web CAWAD.ES, propiedad de CAWAD S.L El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente las presentes Condiciones Generales, sin que ello pueda afectar a los servicios o promociones que fueron prestados con anterioridad a la modificación. Es responsabilidad del usuario leer periódicamente las condiciones del presente sitio web. El proveedor de los servicios contratados por el usuario es CAWAD S.L (en adelante CAWAD) con CIF B86636685 y domicilio social en Avenida Barcelona 27, 28791, Soto del Real, ESPAÑA

El usuario, registrado en el sitio web mediante un nombre de usuario y contraseña, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador.

### **2. OBJETO DE CONTRATACIÓN**

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta, durante el proceso de contratación online. La relación contractual conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de un producto o servicio concreto

### **3. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

Al acceder a los servicios ofrecidos por el prestador, el usuario creará una cuenta de usuario cuyos datos llegarán al buzón de correo electrónico con el cual se ha solicitado el servicio. Para ello, el usuario deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos. El usuario de este modo, se compromete a hacer uso diligente del usuario y contraseña generados, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al prestador la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal modo que éste proceda al bloqueo inmediato. Se informa que de conformidad con lo exigido por el artículo 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación es el siguiente:

Solicitud del servicio de recogida y entrega a domicilio directamente en la web y la app ingresando dirección completa, inicio de sesión a través de Facebook, Gmail o correo electrónico, selección del servicio, selección de la dirección, día

y hora de recogida y entrega. Los chicos CAWAD acudirán a la dirección registrada para la recogida de las prendas a la hora y fecha seleccionada.

Al hacer el pedido se indicará el tipo de servicio a prestar. En, caso de que CAWAD ponga alguna objeción importante respecto al estado o condiciones de la prenda que se entregue, CAWAD contactará con el cliente para autorizar el lavado de las mismas, el cual podrá también hacer constar las observaciones que crea oportunas.

El cliente paga por adelantado introduciendo sus datos bancarios con tarjeta bancaria o con Paypal en la app. Podrá hacer el pago con las tarjetas Visa o Mastercard, GOOGLE PAY, APPLE PAY y BIZUM. Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de su tarjeta. Al pagar el usuario estará confirmando que la tarjeta de crédito es suya. Las tarjetas de crédito están sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas. Si la entidad emisora no autoriza el pago, en ningún caso CAWAD sería responsable de este punto, no formalizándose la contratación del servicio a domicilio.

En caso de limpiezas defectuosas, el cliente podrá solicitar una nueva limpieza por email enviando un correo a [HOLA@CAWAD.ES](mailto:HOLA@CAWAD.ES). El plazo máximo para solicitar el relavado es de 48 horas laborables, contando desde el momento de la entrega de la prenda en la dirección registrada para la entrega.

Si el cliente desea realizar una modificación de su día y hora de recogida o entrega puede hacerlo hasta 6 horas antes de la prestación del servicio. Las modificaciones con menos de 6 horas de antelación conllevarán un cargo extra de 5 euros, así como las visitas en las que el receptor de la ropa se ausente.

En todo caso, el equipo de CAWAD informará al usuario, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico respecto a todas las características, precio, fecha de contratación, hora de recogida y entrega y sus correspondientes localizaciones del servicio contratado. Un servicio no es definitivo hasta que es confirmado por CAWAD a través del correo electrónico habilitado.

#### **4. ENTREGA DE PRENDAS**

La entrega de prendas se realizará en el domicilio de entrega designado libremente por el usuario. De tal forma, el prestador no asume responsabilidad alguna por cuando la entrega del producto o servicio no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados sean falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas a nuestro servicio de entregas, como podría ser la ausencia del destinatario. Sin perjuicio de lo anterior, el prestador deberá adoptar 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, por lo que no podrá imputarse responsabilidad alguna contra el prestador.

#### **5. PRECIOS**

Los precios que se indican incluyen el impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) u otros impuestos que pudieran ser aplicables y en todo caso se expresarán en la moneda euro (€). Asimismo, en los precios se incluyen los gastos de envío

manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al servicio solicitado. Los precios aplicables serán los publicados en el sitio web y en la app, y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo.

Todo pago realizado al prestador será notificado al cliente por correo electrónico, si el cliente desea tener su factura la podrá solicitar contactando en el correo electrónico [hola@cawad.net](mailto:hola@cawad.net)

## **6. RECLAMACIONES, RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIONES.**

En todo caso el plazo máximo para reclamaciones es de 48 horas laborables contando desde el momento de la entrega de la prenda en el domicilio indicado. Las reclamaciones de los usuarios basadas en la petición de una indemnización por el deterioro o pérdida de una prenda objeto del servicio de limpieza pueden ser resueltas a través del seguro contratado por CAWAD

El centro de lavado será responsable ante el usuario en caso de pérdida, daño o deterioro irreparable de la prenda objeto del servicio de limpieza, imputable a una mala manipulación. Las comprobaciones se llevarán a cabo mediante un método interno fiable, de video vigilancia y etiquetado electrónico. En su caso, la cuantía de la reparación de una prenda, será igualmente abonada por CAWAD.

En estos casos el centro de lavado indemnizará al usuario el valor de la prenda según factura, descontando las siguientes cantidades como valores máximos de desgaste, referidos a la fecha de la factura:

- Menos de un año -> 20% del valor de factura.
- De un año y un día a 2 años -> 40% del valor de factura.
- De dos años y un día a 3 años -> 70% del valor de factura.
- Más de 3 años y hasta 5 años -> el 75% del valor de factura.

Una vez iniciado el proceso de indemnización, el cliente dispone de 10 días laborables para hacer llegar a CAWAD toda aquella documentación que crea oportuna y que facilite el proceso de tasación de sus prendas, con el fin de poder ofrecer en concepto de indemnización un importe lo más ajustado posible al valor actual de la prenda.

En defecto de factura, la indemnización será igual al importe de la valoración pactada entre CAWAD y el cliente. La prenda indemnizada quedará a disposición de CAWAD.

Igualmente, las prendas de diseño o de alta costura serán sometidas a valoración parcial. La cuantía correrá a cargo del centro de lavado, en caso de que fuese imputable a una mala manipulación.

Una vez determinada la cantidad a indemnizar, se remitirá al cliente un documento de aceptación. El cliente dispondrá de 15 días hábiles para aceptar o rechazar este importe y que, de este modo CAWAD pueda realizar el pago.

## **7. USO DE LA PAGINA WEB**

El usuario se compromete a no hacer ningún uso indebido de la presente página web, como es la introducción intencionada de virus, troyanos, gusanos o cualesquiera programas o software dañino y perjudicial para el sistema de CAWAD, así como intentos de accesos no autorizados al servidor, equipos, dispositivos y bases de datos de CAWAD. El incumplimiento de esta estipulación

podrá llevar aparejada la declaración de infracciones penales tipificadas por la legislación vigente en la materia.

## **8. PROTECCIÓN DE DATOS**

**RESPONSABLE:** CAWAD S.L, con CIF: B86636685 y domicilio en Avenida de Barcelona 27,28791, Soto del Real, ESPAÑA

**FINALIDAD:** Los datos proporcionados por el cliente serán tratados para prestarle el servicio solicitado y remitirle información comercial sobre los productos y servicios de CAWAD.

**BASE DE LEGITIMIZACIÓN:** El tratamiento de sus datos se basa en la ejecución de un contrato y en el interés legítimo de CAWAD de promocionar sus actividades.

**DESTINATARIOS:** Sus datos serán comunicados a los empleados de CAWAD encargados de prestar los servicios contratados y con la única finalidad ya descrita anteriormente.

**PLAZOS DE CONSERVACIÓN:** Sus datos personales serán mantenidos el tiempo necesario para prestarle los servicios solicitados, o mientras no ejerza su derecho de supresión, oposición o limitación del tratamiento.

**DERECHOS:** Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación del tratamiento de sus Datos Personales mediante solicitud dirigida a la dirección postal antes indicada o a la dirección de correo electrónico [hola@cawad.es](mailto:hola@cawad.es), indicando su nombre y apellidos e incluyendo una copia de su DNI u otro documento oficial acreditativo de su identidad. Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos a través de su página web [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

## **9. ENVIO DE PROMOCIONES**

Durante le proceso de registro aceptas recibir correos electrónicos promocionales, llamadas telefónicas y enviarte mensajes de texto con fines mercadológicos, no obstante, en todo momento tienes la facultad de revocar este consentimiento enviándonos un correo a [Hola@cawad.net](mailto:Hola@cawad.net) Donde nos manifiestes de forma expresa tu deseo de no seguir recibiendo llamadas telefónicas ni envío de mensajes de texto por parte de nuestro equipo de mercadotecnia.

## **10. LAS COMUNICACIONES DEL USUARIO**

Cualquier comunicación que envíes al sitio web CAWAD.ES, incluyéndose de forma enunciativa pero no limitativa, preguntas, críticas, comentarios, sugerencias se convertirá en nuestra única y exclusiva propiedad y no serán devueltos, salvo que medie orden judicial, asimismo cuando remites comentarios o críticas al sitio, también nos concedes el derecho a utilizar el nombre que envíes, en el marco de dicha revisión, comentario, o cualquier otro contenido, por último, cabe mencionar que, no debes usar una dirección de correo electrónico falsa, es decir, pretender ser alguien que no eres.

Asimismo, serán de nuestra propiedad y no serán devueltos salvo que medie orden judicial, los datos que los subscriptores envíen al sitio web CAWAD.ES para registrar diversas cuentas con la finalidad de verse beneficiados con las promociones de nuevos subscriptores, dichas cuentas serán anuladas y dadas de baja inmediatamente y cualquier beneficio o promoción que se haya intentado redimir será cancelado y el subscritor que haya intentado obtener beneficio, se le podrá revocar la licencia que se le otorgó en el momento de la suscripción, procediendo a cancelar cualquier pedido de productos que hubiera realizado sin ningún tipo de responsabilidad por nuestra parte.

## **11. LEY APLICABLE Y JURISDICCÓN**

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El prestador y el usuario acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones, a los Tribunales competentes. En caso de que el usuario tuviera su domicilio fuera de España, el prestador y el usuario, renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales competentes.

### **Condiciones y términos de uso del servicio de CAWAD**

En la app se puede contratar el servicio de recogida, lavado, secado y entrega de bolsas de:

- Bolsa 4 kg de prendas
- Bolsa 8 kg de prendas
- Edredones y/o mantas
- Sábanas y ropa de cama
- Zapatos
- Enseres de tu mascota

En el servicio contratado están incluidos todo tipo de prendas excepto: prendas de tintorería y aquellas que requieran un tratamiento específico o lavado en seco. Os recordamos que CAWAD ofrece un servicio de lavado en mojado y secado por lo que cualquier prenda que pudiese verse deteriorada en estos procesos no debe incorporarse en las bolsas no haciéndose CAWAD responsable de los posibles deterioros que la prenda o prendas pudiesen sufrir.

## **12. CAWAD PAY**

CAWAD podrá poner a disposición de sus clientes el servicio CAWAD PAY, un monedero virtual que servirá, única y exclusivamente para abonar el precio de los servicios de CAWAD contratados a través de su aplicación móvil. En el momento de la contratación de la CAWAD PAY, CAWAD generará una cuenta al cliente en la que se reflejarán todos los movimientos que el Cliente realice, tales como cargar saldo, realizar compras, descuentos entre otros. El uso de esta cuenta es personal e intransferible, el cliente será responsable de custodiar el usuario y contraseña que, en su caso, se generen. Con ocasión de la contratación de la CAWAD PAY, CAWAD tratará los datos de los clientes conforme a su política de privacidad.

El cliente podrá cargar saldo en la CAWAD PAY bien mediante tarjeta de crédito o bien mediante el servicio de BIZUM. En todo caso CAWAD se reserva el derecho de modificar las modalidades de pago indicándolo al cliente con antelación a la realización del correspondiente cargo.

Sin perjuicio de lo previsto en la legislación aplicable sobre consumidores y usuarios, las cantidades ingresadas por el cliente en la CAWAD PAY no serán devueltas en ningún caso. En el territorio de España los clientes dispondrán de un plazo de 14 días naturales a contar desde el ingreso en la CAWAD PAY para solicitar el desistimiento. En este caso deberán remitir comunicación escrita a CAWAD. En el caso de que se solicite el desistimiento en el plazo indicado se cancelará de igual forma.

Cualquier comunicación o reclamación relativa a la CAWAD PAY deberá ser enviada por el cliente mediante correo electrónico a [hola@cawad.net](mailto:hola@cawad.net)

CAWAD se reserva el derecho de hacer modificaciones relativas a la contratación, prestación y funcionamiento de la CAWAD PAY informándolo con antelación al Cliente. CAWAD podrá unilateralmente suspender o dar por finalizado la contratación de la CAWAD PAY. En este caso, CAWAD informará oportunamente a los Clientes de su decisión indicando el procedimiento implementado para la liquidación de las cuentas creadas para los clientes contratantes de la CAWAD PAY, así como caducidad de bonos o promociones ingresados en la CAWAD PAY.

#### **Devolución:**

En el caso de que por el ingreso de una determinada cuantía en la CAWAD PAY, el cliente obtenga un bono promocional, como, por ejemplo, el ingreso en la CAWAD PAY, de un importe adicional al ingresado por el cliente, dicho bono podrá utilizarse en el plazo de 18 meses desde la concesión del bono promocional. Transcurrido dicho plazo el Cliente no podrá hacer uso del bono.

Los importes ingresados por el Cliente en la CAWAD PAY no serán restituidos, salvo ejercicio de los derechos de desistimiento en los términos ya indicados. En todo, el Cliente podrá disponer de dichos fondos en cualquier momento para el pago de cualquiera de los servicios de CAWAD, sin límite temporal como si de una tarjeta de crédito u otro medio de pago se tratara.

Devolución de los servicios contratados con la CAWAD PAY: En caso de que proceda una devolución de un determinado importe o indemnización al Cliente, por razón de un servicio contratado con fondos provenientes de la CAWAD PAY, dicho importe será devuelto al Cliente mediante su ingreso en su CAWAD PAY.