

1. PEDIDOS

A. ¿Cómo realizarlos?

- Con el envío del primer pedido **es obligatorio enviar la ficha de cliente completa y enviar copia del CIF/NIF** para poder dar de alta tus datos en nuestro sistema. Es decir, si no contáramos con NIF –si es persona física- o CIF –si es entidad jurídica- más dirección y teléfono de contacto no podríamos proceder al alta, y por tanto al envío del pedido.
- Los pedidos podrán realizarse de varias formas:
 - A través de nuestra tienda online www.tienda.ideas.coop. Una vez recibas nuestro correo con la confirmación de tu alta puedes **activar tu cuenta** siguiendo el proceso de: **“Recordar contraseña”** <http://tienda.ideas.coop/customer/account/forgotpassword/>. Al realizar el pedido por este medio tienes un **descuento inicial** en tu carrito de compra, aplicando el **cupón: bienvenida**.
 - Por e-mail, cumplimentando los listados enviados por nuestros comerciales y mandándolos a pedidos@ideas.coop
- **El envío del primer pedido se considera una aceptación por parte del cliente de estas condiciones de venta (pago por anticipado).**

B. Respuesta de IDEAS

- **Los pedidos se servirán** en un plazo aproximado de **4 días hábiles** desde la recepción del mismo, siempre que figuren todos los datos requeridos incluyendo la dirección de envío de la mercancía y el teléfono de contacto. En época de **verano y Navidad** los pedidos pueden demorarse hasta 48 horas más por problemas ajenos a IDEAS.
- Para los **primeros pedidos** el **tiempo de reserva** entre la recepción del pedido y la recepción del justificante de ingreso será como **máximo de 4 días hábiles**. Si transcurrido este tiempo no se tramita el ingreso y no se ha recibido dicho justificante, el pedido será considerado anulado.
- Excepcionalmente se podría demorar el envío por razones logísticas o fuerza mayor totalmente ajena a la gestión de IDEAS. En estos casos se notificará al cliente de la situación de su envío.
- El **albarán de entrega** se envía dentro de una de las cajas del envío marcada con una pegatina roja de "Contiene Albarán" o pegada al pallet.
- El transporte será gestionado y costado por IDEAS, cuando el cliente no especifique lo contrario y siempre y cuando el pedido supere el mínimo establecido (ver apartado 2). En dichas entregas solo está contratado la entrega a pie de calle (no en altura o entradas compartidas). Para entregas diferentes a pie de calle consulta con nosotros las tarifas.
- Las caducidades de los productos alimenticios oscilan entre 100 días y 3 años para su consumo, IDEAS garantiza que los **productos** que sirve a sus clientes tienen una **vida útil superior a 3 meses**.
- Debido a la procedencia de los productos que importamos, **la disponibilidad del stock de artesanía es limitada y temporal** por los que nos es imposible reponer los mismos una vez agotados durante la misma campaña en curso. Si necesita conocer stocks exactos por referencia, consulte con Atención al Cliente.
- En caso de productos solicitados y no servidos, IDEAS adjuntará una hoja informativa con la relación de estos productos pero en ningún caso quedarán como productos pendientes de enviar al cliente.

C. Reclamaciones e incidencias

- 1) En el caso de que a la recepción de la mercancía se comprueben **faltas y/o deterioros** producidos por el transporte en sí (cajas o unidades deterioradas, húmedas, abiertas, fracturadas, etc., diferencias en el número de bultos/unidades recibidos, falta de precinto de IDEAS, etc...), **el cliente deberá hacerlo constar en el documento que firma a la empresa de transporte y notificarlo a Atención al Cliente pedidos@ideas.coop en el plazo máximo de 48 horas con foto de la incidencia.** En todo este tipo de incidencias se ha de especificar en las observaciones “**mercancía pendiente de revisar**”. Es muy importante, aunque esté paletizado contar el número de bultos recibidos y comprobar que coincide con el número de bultos especificados en el documento de entrega del transportista. En caso de no coincidir se debe indicar la discrepancia junto con su firma. Cuanta más información especifiques mayores posibilidades tendremos como empresa de reclamar a la agencia de transportes.
- 2) **En ningún caso IDEAS aceptará devoluciones de mercancía sin previo aviso por parte del cliente y su aprobación por parte de IDEAS**

2. PRECIOS

1) Artículos

- Serán los facilitados en nuestros listados vigentes en el momento de hacer el pedido. El cliente debe comprobar la fecha indicada en el listado que posea. En caso de ser un listado antiguo puede solicitar a nuestros/as comerciales un listado actualizado.
- Los precios publicados en nuestros listados pueden cambiar a lo largo del año sin previo aviso por razones ajenas a nuestra voluntad. Los precios válidos serán siempre los indicados en factura.
- Aquellos pedidos en los que se soliciten **unidades sueltas** en lugar de cajas agrupadas el coste final se verá incrementado en torno a un **6% por manipulación**.

2) Transporte

- **El pedido mínimo se establece en 180€ sin IVA sobre el stock disponible en cada momento.** Para los pedidos elaborados **desde nuestra tienda online este mínimo es de tan solo 150€ sin IVA sobre el stock disponible.** Sobre los artículos no disponibles se podrán establecer pedidos en reserva.
- Para **envíos de la Península** se aplicará un recargo del **6%** en concepto de portes sobre la base imponible (importe de la factura sin IVA) siempre que la factura no supere el mínimo establecido sin IVA (ver cuadro). Para las islas Baleares este recargo será del 10% y para Canarias del 15%.
- La cantidad mínima que se establece como gastos de envío cuando no se llega a pedido mínimo es de 8€ para la península, 20€ para Baleares y 50€ para Canarias.

	PENÍNSULA	Baleares	Canarias
Mínimo para evitar portes (sobre stocks disponibles)	180 €	400 €	800 €
En caso de realizar el pedido a través de la Tienda Online	150 €		
% de coste sobre factura en caso de NO llegar al mínimo	6%	10%	15%
Mínimo de coste para pedidos por debajo del mínimo	8 €	20 €	50 €

- En el caso de los **pedidos a Portugal, el importe mínimo será de 400€ sin impuestos para no cobrar portes.** En caso de no alcanzar esta cifra, el precio del porte puede variar en función de la zona de entrega y del peso del pedido.

CONDICIONES DE ENVÍO A TEMPERATURA CONTROLADA

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre (estas fechas pueden variar dependiendo de las altas temperaturas), IDEAS servirá chocolate y productos que necesitan temperatura controlada en las siguientes condiciones:

- Los pedidos se dividirán en dos (los productos que necesitan frío y los que no). Los artículos a servir en frío son todas las referencias que llevan chocolate más otros productos sensibles al calor.
- Si se realiza por la tienda online (www.tienda.ideas.coop) será de **120€ base imponible CADA UNO** - Frío y Seco- para no cobrar portes.
- Si no se realizara por la tienda online el pedido mínimo asciende a 150€ base imponible cada uno de los pedidos.
- En el caso de que algún pedido no alcance el mínimo, se le cobraría 5€ por envío y pedido.
- Estas condiciones especiales serán solo válidas para envíos en Península.

3. PAGO

- Forma de pago: Domiciliación bancaria.
- **Se establece el plazo de pago en 45 días siempre que el pago esté domiciliado.**
- **En el caso de tratarse del primer pedido efectuado a IDEAS deberá ser pagado antes de la salida de la mercancía** por transferencia bancaria a favor de IDEAS SCA en una de nuestras dos cuentas:
 - Fiare Banca Ética: [ES32 1550 0001 2400 0168 9926](https://www.fiare.es) /
 - Triodos Bank: [ES31 1491 0001 2610 0922 8527](https://www.triodos.es)
- El envío de la mercancía para el primer pedido se realizará una vez se reciba vía fax o e-mail el justificante de transferencia o ingreso en efectivo a los correos administración@ideas.coop y pedidos@ideas.coop.
- El pago se debe hacer por la totalidad de la factura a liquidar.
- En caso de producirse la devolución de un recibo implicaría la reducción de los descuentos, facturar los gastos de devolución y suspensión de futuros pedidos hasta regularización del saldo.
- **Se aplicarán intereses de demora del 1 % mensual (sobre meses fraccionados), o 12% anual.**

****Se aplicará un 2% de descuento en aquellas facturas pagadas al contado que superen los 1.000€.**

*El establecimiento de la relación comercial con IDEAS implica la aceptación de estas condiciones de venta desde el momento en el que se realiza el primer pedido.

*En el caso de impago la cuenta on-line quedará momentáneamente bloqueada y hará falta solventar la deuda para poder seguir haciendo pedidos.

4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Tanto IDEAS como el cliente renuncian a cualquier fuero que pudiera corresponderle, y se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Córdoba.

En cumplimiento de la LOPD, INICIATIVAS DE ECONOMÍA ALTERNATIVA Y SOLIDARIA, SCA. Le informa que sus datos personales (y en su caso el de las personas de contacto de su organización) han sido incorporados al fichero de Administración y Organización de la empresa. La finalidad del presente fichero es poder realizar una eficaz gestión de los servicios prestados a nuestros clientes. Dichos datos personales no serán cedidos a ningún tipo de organización, ni pública ni privada, salvo en los casos que establece la Orden del Ministerio de Justicia 484/2003 quedando bajo la plena responsabilidad de INICIATIVAS DE ECONOMÍA ALTERNATIVA Y SOLIDARIA. Los afectados podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, frente al Responsable

Firma