CONDICIONES GENERALES DE VENTA DEL SITIO WEB DE ZADIG ET VOLTAIRE

Fecha de actualización: 7 de agosto de 2026

1 - ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes condiciones generales de venta (en adelante, las **«CGV»**) se aplicarán a cualquier usuario del sitio web www.zadig-et-voltaire.com (en adelante, el **«Sitio web»**).

El Sitio web está editado por la sociedad ZV FRANCE SAS, sociedad por acciones simplificada, con un capital social de 191 118,33 euros y domicilio social en 60bis, avenue d'Iéna - 75116 París - Francia, e inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 413 484 981 (en adelante, **«Zadig & Voltaire»**), n.º de IVA intracomunitario: FR40 413 484 981. . N° IDU REFASHION : FR217657_11JHGP / N°IDU CITEO : FR217657_01JKOB

El servicio de atención al cliente de Zadig & Voltaire (en adelante, **«el Servicio de atención al cliente»**) está disponible por teléfono y/o correo electrónico de lunes a viernes de las 9:30 a las 17:30 horas (hora francesa) en los siguientes números de teléfono :

- FRANCIA: +33 (0)1 42 21 89 27
- ITALIA: +39 02 94751169
- ESPAÑA: + 34 911 238 287
- ALEMANIA: +49 (0)32 221 098 265
- RESTO DE EUROPA: +44 207 44 255 80

El Sitio web permite a ZV France poner a la venta productos textiles, de marroquinería, perfumería y accesorios de moda para Mujer, Hombre y Niño bajo la marca Zadig & Voltaire y Pellat-Finet (en adelante, los **«Productos»**) a los usuarios que naveguen por el Sitio web (en adelante el **«Cliente»** o los **«Clientes»**).

Las CGV se aplicarán quedando excluidas cualesquiera otras condiciones y, en particular, las aplicables a las ventas en tienda, las ventas a distancia o a través de otros circuitos de distribución y comercialización.

Las presentes CGV podrán descargarse en su versión actualizada.

Las CGV está complementadas por la política de confidencialidad (en adelante, la **«Política de confidencialidad»**), que rige la recogida y el tratamiento de los datos personales de los Clientes (en adelante, los **«Datos personales»**).

El Cliente acepta formalmente el uso del correo electrónico como medio de comunicación, así como el uso de la factura electrónica.

2 - CLIENTE

El Cliente del Sitio web deberá ser un consumidor, persona física y con capacidad jurídica.

Zadig & Voltaire no podrá bajo ningún concepto estar obligada a verificar la capacidad jurídica de sus Clientes. En consecuencia, en caso de que una persona que no disponga de capacidad jurídica realice un pedido de Productos en el Sitio web, sus responsables legales (padres o tutores, en particular) asumirán la plena responsabilidad de dicho Pedido y, especialmente, deberán abonar el pago.

El Cliente se compromete a leer con atención las presentes CGV antes de utilizar el Sitio web. Cuando el Cliente haga un Pedido, este deberá aceptar las CGV al realizar el pago, marcando la casilla «Acepto las condiciones generales de venta»

3 - PRODUCTOS

El Cliente podrá elegir uno (1) o varios Productos puestos a la venta en el Sitio web.

En conformidad con el artículo L. 111-1 del Código de Consumo francés, antes de realizar su pedido (en adelante el **«Pedido»** o los **«Pedidos»**) el Cliente podrá informarse en el Sitio web de las características esenciales del Producto o Productos que desee encargar.

La elección y la compra de un Producto será responsabilidad exclusiva del Cliente.

3.1 Descripción de los Productos en el Sitio web:

Zadig & Voltaire presta la mayor atención posible a la presentación y descripción de sus Productos, dentro de los límites de la técnica y cumpliendo las mejores prácticas del mercado.

Sin embargo, las fotografías podrán diferir ligeramente de la realidad, en particular como consecuencia de la configuración de los ajustes de visualización del dispositivo electrónico empleado por el Cliente (ordenador, tablet, *smartphone*, etc.).

Zadig & Voltaire se reserva el derecho a retirar, en cualquier momento, cualquier Producto en venta en el Sitio web, sin perjuicio de los Pedidos realizados por el Cliente.

3.2 La tarjeta de regalo electrónica:

Zadig & Voltaire ofrece al Cliente la opción de comprar una tarjeta de regalo electrónica en el Sitio. La compra de la tarjeta regalo electrónica está disponible exclusivamente en los países de la zona del euro. La tarjeta regalo electrónica solo es válida en el Sitio y no se puede utilizar en la red de tiendas Zadig & Voltaire. El Cliente es libre de elegir el valor de la tarjeta regalo electrónica. El importe podrá variar entre cincuenta (50) euros y mil (1000) euros. Los cupones y códigos de privilegio no son válidos en la compra de una tarjeta regalo electrónica.

La tarjeta de regalo electrónica se envía en una versión digital por correo electrónico al Cliente tras la confirmación de la compra. El correo electrónico también contiene las condiciones de uso de la tarjeta de regalo electrónica. El Cliente también tiene la opción de enviar la tarjeta regalo electrónica al beneficiario de su elección, en una fecha determinada, que no podrá superar los 3 meses siguientes a la fecha del pedido. La tarjeta regalo electrónica se enviará al beneficiario por correo electrónico en la fecha determinada por el Cliente a las 9 a.m. (hora de Francia). El envío de la tarjeta regalo electrónica al beneficiario en la fecha determinada no modifica la fecha de inicio de validez de la tarjeta regalo electrónica.

No se aplican cargos de envío para la entrega de la tarjeta de regalo electrónica. Es posible que se cobren gastos de envío si el Cliente solicita una tarjeta regalo electrónica, así como uno o más artículos en el Sitio.

La tarjeta de regalo electrónica es válida durante un (1) año a partir de la recepción por parte del Cliente de la confirmación de compra y se puede utilizar para la compra de todos los Productos en el Sitio (a excepción de la tarjeta regalo electrónica). El Cliente puede utilizar la tarjeta de regalo electrónica una o varias veces.

La tarjeta de regalo electrónica no es canjeable, reembolsable ni transferible, y está sujeta al derecho de desistimiento del que se beneficia el Cliente en las condiciones del artículo 9 de las CGV. El Cliente puede beneficiarse del derecho de desistimiento solo si la tarjeta regalo electrónica no ha sido consumida parcial o totalmente.

El Cliente puede consultar fácilmente el saldo y la fecha de caducidad de la tarjeta de regalo electrónica haciendo clic en la siguiente página: https://zadig-et-voltaire.com/eu/es/gift-card-account

En caso de pérdida o robo de la tarjeta regalo electrónica, el Cliente deberá ponerse en contacto inmediatamente con el Servicio de Atención al Cliente a través del formulario de contacto.

El Cliente puede utilizar la tarjeta de regalo electrónica para pagar la totalidad o parte de su Pedido. Si el valor de la tarjeta de regalo electrónica no cubre el valor total del Pedido, el Cliente deberá seleccionar otro método de pago entre los descritos anteriormente. El Cliente no puede usar dos (2) tarjetas de regalo electrónicas para un solo Pedido. El Cliente puede utilizar la tarjeta regalo electrónica una o varias veces. En caso de pago con Apple Pay, el cargo se realiza en el momento de la validación del Pedido.

4 - REALIZAR PEDIDOS DE PRODUCTOS

4.1 Creación previa de una cuenta de Cliente:

Al realizar su primer Pedido en el Sitio web, el Cliente podrá crear una cuenta de cliente (en adelante, una «**cuenta de Cliente**»). Para ello, el Cliente debe cumplimentar un formulario e indicar ciertos datos personales, en particular su dirección de correo electrónico y una contraseña, que le servirán para identificarse en el Sitio web posteriormente. El nombre de usuario y la contraseña serán personales y confidenciales, y el Cliente se compromete a no divulgarlos.

Los datos comunicados a Zadig & Voltaire durante la creación de la cuenta de Cliente o cada pedido que realice deberán ser completos, exactos y estar actualizados. El Cliente no deberá suplantar la identidad de ningún tercero ni modificar su edad. Zadig & Voltaire no será responsable de ningún error de introducción por parte del Cliente que no le permita tramitar su pedido.

En cualquier caso, durante la creación de una cuenta de Cliente, la recogida de los Datos personales del Cliente se realizará según las modalidades descritas en la Política de confidencialidad.

4.2 Pedido de Productos en calidad de invitado:

El Sitio web ofrece al Cliente la posibilidad de realizar pedidos de Productos en calidad de invitado, lo cual no conlleva la creación de una cuenta de Cliente.

En virtud de esta modalidad de pedido, el Cliente deberá proporcionar los datos necesarios para poder tramitar su Pedido. Al finalizar el proceso de compra, se invitará al Cliente a crear una cuenta de Cliente o a continuar realizando su Pedido en calidad de usuario invitado sin registrarse.

La recogida de los Datos personales del Cliente en el contexto de un Pedido de Productos en calidad de invitado se realizará según las modalidades descritas en la Política de confidencialidad.

4.3 Etapas del Pedido:

La realización de un Pedido en el Sitio web seguirá el procedimiento implementado por Zadig & Voltaire, que consiste en una serie de páginas que indican las etapas que el Cliente debe seguir obligatoriamente para confirmar su Pedido.

Antes de confirmar definitivamente su Pedido, el Cliente tendrá la posibilidad de verificar el desglose del mismo y el precio total, además de corregir los posibles errores. Cabe señalar que cualquier Pedido conllevará la obligación de pagar. Para confirmar definitivamente un Pedido, se deberá hacer clic en el botón «Pagar el pedido».

4.4 Verificación del Pedido por Zadig & Voltaire:

Se recuerda que los Pedidos realizados en el Sitio web están reservados a una clientela de personas físicas particulares y para su propio uso (o para regalo). Por este motivo, Zadig & Voltaire solo vende sus Productos en cantidades correspondientes a las necesidades medias de un consumidor.

En conformidad con el artículo L.121-11 del Código de Consumo francés, Zadig & Voltaire se reserva el derecho a rechazar o cancelar por un motivo legítimo cualquier pedido cuya cantidad de Productos o cuyo importe de pago (para uno o varios Pedidos acumulados) no se corresponda con las necesidades medias de un consumidor, así como cualquier Pedido que permita suponer que el Cliente lleva a cabo una actividad económica en relación con los Productos encargados o, de manera más general, cualquier Pedido que se salga de la normalidad.

Zadig & Voltaire tendrá igualmente derecho a rechazar cualquier Pedido realizado por un Cliente con el que exista algún litigio relativo al pago de un Pedido anterior, así como cualquier Pedido que no esté en conformidad con las presentes CGV.

En esos casos, Zadig & Voltaire informará al Cliente por teléfono o correo electrónico mediante los datos comunicados por este al realizar su Pedido.

4.5 Confirmación del Pedido por Zadig & Voltaire:

Una vez que el Cliente haya confirmado su pedido, Zadig & Voltaire acusará recibo sin demora mediante el envío de un correo electrónico a la dirección comunicada por el Cliente. A tal efecto, el Cliente acepta formalmente el uso del correo electrónico para la confirmación por parte de Zadig & Voltaire del contenido de su Pedido. Dicho correo

electrónico incluirá todos los datos comunicados por el Cliente, así como el precio y los plazos de envío y, si procede, las dificultades o reservas que pueda presentar el Pedido.

En caso de falta de disponibilidad de uno o varios Productos después de haber realizado el Pedido, se informará de ello al Cliente por correo electrónico. El Pedido y el pago serán entonces total o parcialmente cancelados.

Cuando el Pedido sea enviado, el Cliente recibirá un correo electrónico de confirmación de su Pedido. Se considerará entonces que se ha formalizado la venta entre el Cliente y Zadig & Voltaire. Además, el Cliente recibirá junto con el envío la confirmación por escrito del precio pagado y los gastos de envío a su cargo para cada uno de los Productos.

Para los Pedidos realizados en el Sitio web, se recomienda que el Cliente conserve igualmente una copia (en formato electrónico y/o impreso) de los elementos relativos a su Pedido (por ejemplo, el correo electrónico de confirmación enviado por Zadig & Voltaire).

Zadig & Voltaire no podrá ser considerada responsable de ningún error que haya introducido el Cliente y que impida la recepción del correo electrónico de confirmación del Pedido.

Los Pedidos registrados en el Sitio web un día no laborable (domingo o día festivo) no se tramitarán hasta el siguiente día laborable.

4.6 Modificación o cancelación de un Pedido por parte del Cliente:

Sin perjuicio del ejercicio del derecho de desistimiento previsto en el artículo 9, no será posible ninguna modificación o cancelación de Pedido por parte del Cliente.

Una vez confirmado el Pedido, el Cliente ya no podrá modificar la dirección de envío.

El Cliente podrá ponerse en contacto con el servicio de atención al Cliente por teléfono o correo electrónico para comprobar el estado de su Pedido.

5 – RESERVA DE PRODUCTOS CON RECOGIDA EN TIENDA

5.1 Procedimiento de reserva electrónica:

Para todo Producto (exceptuando los Productos exclusivamente reservados disponibles a la venta en el Sitio web), el Sitio web ofrece al Cliente la lista de tiendas más cercanas a su domicilio con existencias que permitan realizar una reserva electrónica para la recogida del Producto en tienda.

Durante la selección del primer Producto, el Cliente seleccionará la tienda (situada en Francia metropolitana, Córcega incluida) en la que desee realizar la recogida. Solo se podrán incluir entonces en la bolsa de compras otros Productos que estén disponibles en esa misma tienda. Para reservar Productos en varias tiendas, el Cliente deberá hacer tantas reservas electrónicas como tiendas haya seleccionado.

Cuando la bolsa de compras esté lista, el Sitio web solicitará los datos de contacto del Cliente para que la tienda pueda ponerse en contacto con él. Los Datos personales del Cliente serán entonces tratados según las condiciones descritas en la Política de confidencialidad vigente en el Sitio web. Para proceder a la reserva, el Cliente deberá aceptar las Condiciones generales de uso de la sociedad SoCloz (colaborador de Zadig & Voltaire). Por último, para confirmar su reserva, el Cliente recibirá un código de confirmación por SMS, que deberá indicar en el Sitio web.

Una vez que el Cliente reserve el Producto, la tienda atenderá su solicitud en el plazo indicado, según sus horarios y días de apertura (exceptuando periodos de rebajas y días festivos inhábiles no laborables y domingos). En este sentido, el Cliente reconoce que dicho plazo podrá no cumplirse, en particular en caso de que exista algún problema con la reserva que ha realizado que impida que esta pueda ser atendida por la tienda seleccionada.

El Cliente recibirá a continuación un correo electrónico/SMS de la tienda que haya seleccionado acusando recibo de su reserva, confirmando parcial (en caso de indisponibilidad de uno o varios Productos) o totalmente su reserva e indicando la disponibilidad de los Productos reservados. Dicho correo electrónico/SMS indicará igualmente la fecha y hora límite de recogida.

5.2 Disponibilidad de los Productos en reserva electrónica:

Los Productos estarán disponibles mientras estén visibles en el Sitio web y dentro del límite de las existencias disponibles de la tienda seleccionada por el Cliente, salvo operaciones especiales, cuyo plazo de validez se indicará en el Sitio web.

Se invitará al Cliente a consultar la disponibilidad de los Productos vendidos en la página de información de cada Producto. No obstante, se entiende que dicha disponibilidad se proporcionará a título indicativo, pudiendo venderse los Productos entre el momento de la reserva por parte del Cliente y la confirmación de dicha reserva electrónica por parte de la tienda. Se indicarán en el Sitio web la fecha y horario de última actualización de dicho estado de existencias.

En caso de que un Producto reservado no esté disponible, la tienda informará entonces al Cliente de la confirmación parcial de su reserva, indicándole que uno de los Productos no está disponible.

Si lo desea, el Cliente podrá optar igualmente por la cancelación de su reserva respecto a los Productos no disponibles o incluso la cancelación total de su reserva, siempre y cuando informe de ello previamente a la tienda responsable de la reserva (a través del número de teléfono indicado en el correo electrónico/SMS de confirmación de reserva). En cualquier caso, se enviará al Cliente un correo electrónico de cancelación para confirmar la cancelación de la reserva.

5.3 Modalidades de recogida:

Para poder recoger los Productos reservados, el Cliente deberá presentar el correo electrónico/SMS de confirmación y de puesta a disposición de los Productos, así como un documento de identidad con el nombre y apellidos de la persona que haya realizado la reserva en línea.

En caso de que el Cliente no pueda acudir a recoger el Producto en tienda, podrá autorizar a una persona de su elección. Esta deberá presentar en la tienda la autorización en un folio aparte, su documento de identidad y el documento de identidad del Cliente.

Una vez transcurrido el plazo de recogida y en caso de que el Cliente no haya acudido a recoger el Producto o Productos reservados, su reserva se cancelará automáticamente. Los Productos se volverán a poner a la venta y, por tanto, dejarán de estar disponibles para el Cliente cuyo plazo de recogida haya vencido.

Como medida de protección para las tiendas, si el Cliente realiza más de 3 solicitudes de reserva de un total de 10 sin acudir a la tienda y sin haber cancelado previamente, Zadig & Voltaire se reserva el derecho a no tramitar ninguna solitud de reserva durante 14 días.

5.4 Pago en tienda:

El pago se realizará en la tienda, en el momento de la recogida de los Productos, mediante cualquier método de pago en vigor en la tienda y según las condiciones generales de venta en tienda.

6- PRECIO DE LOS PRODUCTOS

Los precios incluidos en el Sitio web se indican en euros (en las páginas de Francia y en inglés para público internacional), en libras esterlinas (en las páginas en inglés para público del Reino Unido) o en francos suizos (en la página de Suiza) y se visualizarán en función de la dirección IP del Cliente (una dirección IP del Reino Unido redirige a las páginas en inglés del Reino Unido, con precios facturados en libras esterlinas).

Para todos los territorios con dirección de envío fuera del Reino Unido o Suiza, los Productos se facturarán en euros.

Los precios son con IVA y sin gastos de envío. Los precios facturados al Cliente serán aquellos en vigor en la fecha de realización del Pedido.

7 - MODALIDADES DE PAGO

El Cliente podrá pagar su pedido en el Sitio web según las siguientes modalidades:

7.1 Con tarjeta bancaria:

Las tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio web son las siguientes: VISA, MASTERCARD, CARTE BLEUE, MAESTRO, AMERICAN EXPRESS.

Para los pagos con tarjeta bancaria, el Cliente deberá ser el titular de la tarjeta bancaria empleada. Accederá a un espacio específico puesto a disposición por una entidad bancaria, la cual garantizará la seguridad y el registro de la orden de pago.

En caso de pago con tarjeta bancaria, el adeudo se realizará al confirmar el Pedido, tras la confirmación del banco emisor de la tarjeta. En caso de rechazo por parte del banco, el Pedido se rechazará automáticamente.

7.2 Con PayPal:

El cliente podrá utilizar su cuenta de PayPal para pagar su pedido en el Sitio web. Se redirigirá entonces al cliente a la plataforma de PayPal para que se identifique y proceda al pago con su cuenta. A continuación, se redirigirá al Cliente al Sitio web de Zadig & Voltaire.

En caso de pago con PayPal, el adeudo se realizará al confirmar el pedido.

7.3 Con Apple Pay:

El cliente podrá utilizar su cuenta de Apple Pay para pagar su pedido en el sitio web. Este método de pago solo es compatible con el navegador Safari (en iPhone o macOs).

En caso de pago con Apple Pay, el adeudo se realizará al confirmar el pedido.

7.4 Seguridad de las transacciones:

Zadig & Voltaire se compromete a mantener en todo momento las normas más estrictas de seguridad.

La protección del Sitio web está reforzada por los distintos procedimientos de cifrado existentes para proporcionar la protección más eficaz posible a los datos confidenciales de pago del Cliente.

Zadig & Voltaire no tendrá acceso a los datos bancarios confidenciales del Cliente, y únicamente su colaborador bancario ADYEN tendrá acceso a ellos (número de tarjeta, fecha de validez, código secreto). Dicha información no podrá ser consultada por ningún otro tercero.

7.5 Créditos web :

Los créditos web son válidos durante 12 meses a partir de la fecha en que sean creados. Para utilizar el crédito, el cliente debe ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono o por correo electrónico.

8 - ENVÍO

8.1 Territorios de envío

El envío se realizará a la dirección de envío indicada por el Cliente, precisándose que esta deberá ser la dirección de residencia del Cliente o de cualquier otra persona física de su elección con domicilio en uno de los siguientes territorios: Alemania, Arabia Saudita, Austria, Bélgica, Bulgaria, China, Chipre, Ciudad del Vaticano, Croacia, Dinamarca, Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia metropolitana (incluida Córcega), Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Guernesey, Hungría, Irlanda, Isla de Man, Islas Feroe, Italia, Jersey, Kuwait, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Martinica, Mónaco, Noruega, Nueva Caledonia, Países Bajos, Polinesia Francesa, Polonia, Portugal, Qatar, Reino Unido, República Checa, Reunión, Rumanía, San Martín (parte francesa), San Pedro y Miquelón, Suecia y Suiza.

El envío no podrá realizarse a hoteles, cafeterías, restaurantes, plazas públicas, apartados de correos ni tiendas de Zadig & Voltaire.

8.2 Plazos y formas de envío

Zadig & Voltaire hace todo lo posible para que el Pedido se envíe lo antes posible. El Cliente podrá seguir su paquete gracias al número de seguimiento que se le comunicará por correo electrónico cuando se envíe su Pedido.

El envío puede retrasarse por motivos ajenos a Zadig & Voltaire. En ese caso, Zadig & Voltaire se compromete a informar al Cliente.

Zadig & Voltaire se compromete que el envío se realice en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales desde la fecha del Pedido del Cliente, independientemente de la forma de envío elegida. En caso de retraso en el envío respecto del plazo máximo indicado, el Cliente podrá ponerse en contacto con Atención al cliente para instar a Zadig & Voltaire a realizar el envío en un plazo adicional. En caso de incumplimiento de este nuevo plazo, el Cliente podrá anular el Pedido y recibir el reembolso en un plazo de 14 días a partir de la fecha de anulación del Pedido.

El Cliente podrá optar a estas tres formas de envío, según el territorio de envío seleccionado:

- Envío estándar a domicilio:

El Cliente optar por el envío a domicilio en todos estos territorios: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía, Suiza y Suecia.

El Cliente podrá optar al envío estándar a domicilio de forma gratuita a partir de 100€.

En el momento de la entrega, el Cliente o el Destinatario del Pedido firmará un acuse de recibo. Este acuse de recibo servirá de comprobante de entrega por parte de Zadig & Voltaire y de recepción por parte del Cliente o el destinatario de los Productos del Pedido.

En caso de ausencia, el Cliente o el destinatario del Pedido recibirá un aviso de entrega, que le permitirá ponerse en contacto con el transportista mediante los datos de contacto indicados en dicho aviso, para acordar otro día de entrega.

En cualquier caso, el importe del envío se indicará en el sitio web al Cliente antes de que confirme el Pedido, y se indicará de nuevo en el correo electrónico de confirmación enviado por Zadig & Voltaire, así como en los albaranes de entrega.

Para que se cumplan los plazos de envío indicados en este artículo, el Cliente debe asegurarse de haber comunicado los datos exactos y completos de la dirección de envío (como, en concreto, el número de calle, edificio, escalera, códigos de acceso, apellidos o números de interfono, etc.). Si el Cliente proporciona datos incompletos puede provocar retrasos adicionales de entrega, e incluso, el reenvío del pedido.

- Envío exprés a domicilio:

El Cliente podrá optar por el envío exprés a domicilio en todos estos territorios: Arabia Saudí, China, Emiratos Árabes Unidos, Francia*, Gibraltar, Guadalupe, Guayana Francesa, Isla de Man, Islas Feroe, Irlanda, Jersey, Kuwait, Martinica, Mónaco, Nueva Caledonia, Polinesia Francesa, Catar, Reino Unido, Reunión, Vaticano, San Pedro y Miquelón y San Martín Parte Francesa.

* El envío exprés a domicilio será gratuito únicamente para envíos realizados en el territorio de Francia Metropolitana y con pedidos superiores a 300 €.

En el momento de la entrega, el Cliente o el destinatario del Pedido firmará un acuse de recibo. Este acuse de recibo servirá de comprobante de entrega por parte de Zadig & Voltaire y de recepción por parte del Cliente o el destinatario de los Productos del Pedido.

En caso de ausencia, el Cliente o el destinatario del Pedido recibirá un aviso de entrega, que le permitirá ponerse en contacto con el transportista mediante los datos de contacto indicados en dicho aviso, para acordar otro día de entrega.

En cualquier caso, el importe del envío se indicará en el sitio web al Cliente antes de que confirme el Pedido, y se indicará de nuevo en el correo electrónico de confirmación enviado por Zadig & Voltaire, así como en los albaranes de entrega.

Para que se cumplan los plazos de envío indicados en este artículo, el Cliente debe asegurarse de haber comunicado los datos exactos y completos de la dirección de envío (como, en concreto, el número de calle, edificio, escalera, códigos de acceso, apellidos o números de interfono, etc.). Si el Cliente proporciona datos incompletos puede provocar retrasos adicionales de entrega, e incluso, el reenvío del pedido.

- Entrega a domicilio con código de seguridad:

En algunos casos, a elección de Zadig & Voltaire, dependiendo por ejemplo del valor del paquete o de su volumen, será necesario utilizar un código de seguridad enviado por el transportista para confirmar la recepción. Este código de seguridad constituye una prueba irrefutable de la entrega, y es responsabilidad del Cliente asegurarse de que dicho código permanezca confidencial hasta la recepción del paquete.

Al proporcionar este código en el momento de la entrega, el cliente reconoce que el paquete ha sido entregado. De acuerdo con nuestras condiciones generales de venta, este método de entrega se considera incontestable.

Por lo tanto, en caso de disputa, nos reservamos el derecho de rechazar cualquier solicitud de indemnización relacionada con la entrega.

- Envío estándar a punto de recogida:

El Cliente podrá optar al envío a punto de recogida en estos territorios: Alemania, Bélgica, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia, Hungría, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Suiza.

El Cliente podrá optar al envío a punto de recogida de forma gratuita a partir de 100€.

El Cliente recibirá un correo electrónico informándole de que puede recoger su Pedido en el punto de recogida. Para recoger el Pedido, el Cliente deberá acudir en los horarios de atención al público del punto de recogida elegido y presentar un documento de identidad, así como del correo electrónico de confirmación del Pedido.

Si el Cliente no puede recoger el Producto en el punto de recogida, podrá autorizar a la persona de su elección. Esta deberá presentar la autorización manuscrita en un folio en papel, su documento de identidad y el documento de identidad del Cliente.

El Cliente dispone de un plazo de 15 días a partir de la recepción del Pedido para recogerlo.

En caso de que el Cliente rechace la entrega del paquete o de que no acuda a recogerlo al punto de recogida en el plazo indicado, no se reembolsarán los gastos de envío, si los hubiera. En ese caso, los Productos se volverán a enviar a Zadig & Voltaire. El Cliente recibirá el reembolso en un plazo de 15 días a partir de la recepción por parte de Zadig & Voltaire de los Productos.

Territorios	**Envío exprés a domicilio**	**Envío a punto de recogida**	**Envío estándar a domicilio**
Alemania		×	×
Arabia Saudí	×		
Austria			×
Bélgica		×	×
Bulgaria			×
China	×		
Chipre			×
Croacia			×
Dinamarca		×	×
Emiratos Árabes Unidos	×		
España		×	×
Estonia		×	×
Finlandia		×	×
Francia	×	×	×
Gibraltar	×		
Grecia			×
Guadalupe	×		

Territorios	Envío exprés a domicilio	Envío a punto de recogida	Envío estándar a domicilio
Guayana Francesa	×		
Hungría		×	×
Isla de Man	×		
Islas Feroe	×		
Irlanda	×		
Italia			×
Jersey	×		
Kuwait	×		
Letonia		×	×
Liechtenstein			×
Lituania		×	×
Luxemburgo		×	×
Malta			×
Martinica	×		
Mónaco	×		
Noruega			×
Nueva Caledonia	×		
Países Bajos		×	×
Polonia		×	×
Polinesia Francesa	×		
Portugal		×	×
Catar	×		
Rumanía			×
Reino Unido	×		
República Checa		×	×
Reunión	×		
Eslovaquia			×
Eslovenia			×
Suiza		×	×
Suecia			×
Vaticano	×		
San Pedro y Miquelón	×		
San Martín	×		

9 - DERECHO DE DESISTIMIENTO

9.1 Ejercicio del derecho legal de desistimiento y modalidades de devolución:

El Cliente dispone de un derecho de desistimiento que podrá ejercer, sin tener que justificar ningún motivo ni pagar ninguna sanción, en un plazo de quince (15) días a partir de la recepción de los Productos del Pedido.

Para simplificar el ejercicio del derecho de desistimiento, Zadig & Voltaire ruega al Cliente que se le avise a través de alguno de los siguientes medios:

- Para pedidos realizados con una cuenta de cliente, a través del sitio web en la sección «Mi cuenta», seleccionando a continuación el pedido y haciendo clic en «Crear mi devolución» o,
- Para pedidos realizados como invitado, haciendo clic en «Realizar una devolución» en la página inferior del Sitio,
- poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente

- Mediante el uso del formulario de desistimiento adjunto.

El Cliente deberá devolver los Productos como máximo durante los 15 días siguientes al envío de la notificación de desistimiento. Los Productos deberán enviarse en perfecto estado, en su embalaje original junto con, si procede, las etiquetas, accesorios, garantías y manuales, así como las copias de los documentos adjuntos al Pedido. El Cliente podrá devolver los Productos:

- mediante devolución den el punto de recogida (disponible para los territorios contemplados por el envío a un punto de recogida, exceptuando Eslovenia);
- mediante recogida en el domicilio (disponible para los territorios no cubiertos por la entrega point relais).

En ambos casos, los gastos de devolución serán gratuitos para el Cliente. Sin embargo, Zadig & Voltaire solo asumirá una única devolución por Pedido.

El Cliente tendrá igualmente la posibilidad de elegir el transportista para la devolución de los Productos. En ese caso, los gastos de devolución correrán a cargo del Cliente. En consecuencia, se le recomienda procurarse la prueba de dicha devolución, lo cual supone que los Productos sean devueltos con seguimiento del paquete o por cualquier otro medio que proporcione una fecha determinada.

Zadig & Voltaire no podrá ser considerada responsable de ninguna pérdida o daño que se pueda producir durante el transporte. En caso de pérdida o daño durante el transporte, el Cliente deberá dirigirse directamente al transportista. Si los Productos no se reciben en el almacén, Zadig & Voltaire no podrá tramitar las devoluciones.

Los Productos devueltos incompletos, estropeados, dañados, deteriorados o sucios imputables al Cliente no serán reembolsados. Los zapatos deberán devolverse en su caja original y sin usar (es decir, con las suelas intactas).

9.2. Productos excluidos del derecho de desistimiento

Algunos productos quedan excluidos del derecho de desistimiento por cuestiones de salud e higiene. Se trata en particular de bañadores, ropa interior, mallas, mascarillas y productos cosméticos, incluidos los perfumes, si han sido abiertos.

9.3 Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento:

En caso de que los Productos puedan ser objeto del derecho de desistimiento, el Cliente podrá optar por un reembolso o un cambio de los Productos en tienda según las condiciones descritas a continuación:

· **Reembolso**

Se llevará a cabo el reembolso de la totalidad del precio facturado (gastos de envío iniciales incluidos, si procede) de los Productos devueltos en la tarjeta bancaria o la cuenta de PayPal como máximo durante los 15 días siguientes a la recepción por parte de Zadig & Voltaire de los Productos devueltos.

Sin embargo, en caso de ejercicio parcial del derecho de desistimiento respecto a solo una parte de un pedido que contenga varios Productos, Zadig & Voltaire no podrá reembolsar los gastos de envío inicialmente facturados al Cliente, si los hubiera.

· **Posibilidad de cambio:**

El cliente tendrá la responsabilidad de cambiar el(los) producto(s) en una de las tiendas Zadig&Voltaire (excepto grandes almacenes y outlet) por un producto de valor idéntico o un producto de valor superior, en cuyo caso abonará la diferencia de precio.

En caso de cambio del o de los producto(s) en una de las tiendas Zadig&Voltaire, se aplican las condiciones de venta de la tienda. Por lo tanto, no será posible beneficiarse del derecho a retractación en el sitio web.

Le recomendamos que se ponga en contacto previamente con la tienda de Zadig & Voltaire en la que desee realizar el cambio para comprobar la disponibilidad del producto o productos deseados. Puede encontrar los datos de contacto de las tiendas en el siguiente enlace: https://zadig-et-voltaire.com/eu/fr/store/locator/index/ES

10 - GARANTÍAS LEGALES

El Cliente deberá asegurarse de que los Productos que se le hayan enviado se correspondan con los de su Pedido.

A la recepción de su Pedido, el Cliente podrá informar a Zadig & Voltaire por cualquier medio y, en particular, a través del Sitio web, en su área de Cliente, en la sección «Mi cuenta» o «Contacto» y, a continuación, en «Notificar una devolución de producto», de cualquier falta de conformidad del Producto o Productos encargados, y podrá devolver el Producto o Productos en cuestión junto con todos los accesorios, manuales y garantías, así como con una copia de los documentos adjuntos al Pedido, si los hubiera.

El Cliente tendrá también la posibilidad de ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente por correo electrónico o por teléfono para obtener cualquier información adicional.

En cualquier caso, todos los Productos cuentan con la garantía legal de conformidad prevista en el Código de consumo francés (artículos L217-3 a L217-20 del Código de consumo), así como con la garantía contra vicios ocultos en las condiciones previstas en los artículos 1641 a 1649 del Código civil francés, siempre que el uso haya sido normal y que se hayan seguido las instrucciones de mantenimiento.

No cubre daños, alteraciones o modificaciones a los productos causados por el cliente. No cubre daños causados por uso intensivo, uso indebido (exposición directa a la luz o al sol, contacto con líquidos, lluvia o alimentos) o mal manejo, desgarros y el desgaste normal, o la falta de seguir las instrucciones de cuidado. No cubre el uso regular y el envejecimiento natural del producto y sus componentes (cuero, herrajes, textiles). No cubre variaciones en la textura, marcas naturales o irregularidades de productos naturales (cuero o tela) que son inherentes al producto y no constituyen defectos.

10.1 Garantía legal de conformidad:

Cuando ejecute la garantía legal de conformidad, el Cliente:
- Dispondrá de un plazo de dos (2) años a partir de la fecha de entrega del producto para actuar.
- Podrá elegir entre la reparación o la sustitución del Producto sin perjuicio de las condiciones de costes previstas en el artículo L217-12 del Código de consumo francés.
- Quedará exento de presentar la prueba de la existencia del defecto de conformidad de los bienes mientras dure la garantía legal.

A falta de reparación o sustitución posible del Producto, Zadig&Voltaire podrá reembolsar al Cliente una parte o la totalidad del precio del Producto.

10.2 Grantía por vicios ocultos:

Cuando ejecute la garantía de vicios ocultos, el Cliente:

- Dispondrá de un plazo de dos (2) años a partir del hallazgo del vicio para actuar.
- Podrá elegir, de conformidad con las condiciones previstas en el artículo 1644 del Código civil francés, entre:
- Devolver el Producto y que se le devuelva el precio; o
- Conservar el Producto y que se le devuelva solamente una parte del precio.

11– DATOS PERSONALES Y *COOKIES*

En el contexto de la realización de pedidos, los Datos personales del Cliente serán tratados por Zadig & Voltaire en conformidad con la Ley francesa Informática y Libertades de 6 de enero de 1978 en su versión modificada por la Ley francesa n.º 2018 – 493 de 21 de junio de 2018 y el Reglamento general de protección de datos personales n.º 2016/679.

Las finalidades, los destinatarios y condiciones en que Zadig & Voltaire recoge y trata los datos personales y la información relativa a la navegación por el Sitio web se presentan en la Política de confidencialidad del Sitio web.

12 - PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo derecho de propiedad intelectual correspondiente a cualquier producto o elemento incluido en el Sitio web (incluidos los Productos Zadig & Voltaire), como, por ejemplo, las marcas, ilustraciones, fotografías, imágenes, modelos y logotipos, estén registrados o no, son y seguirán siendo propiedad exclusiva de Zadig & Voltaire.

Zadig & Voltaire es igualmente propietaria exclusiva de los nombres de dominio « www.zadig-et-voltaire.com» y todos sus subdominios, así como de la identidad gráfica y visual del Sitio web.

Queda estrictamente prohibida toda reproducción total o parcial, modificación o uso de los elementos antes indicados o cualquier otro contenido del Sitio web, por cualquier motivo y en cualquier soporte, sin acuerdo expreso, por escrito y previo de Zadig & Voltaire o del titular de los derechos de propiedad intelectual correspondiente.

13 - RESERVA DE PROPIEDAD

Los Productos permanecerán bajo la plena propiedad de Zadig & Voltaire hasta el pago completo del precio, del principal, incluyendo gastos, impuestos y contribuciones obligatorias.

14 - DISPOSICIONES VARIAS

14.1 Fuerza mayor:

Zadig & Voltaire no será responsable del incumplimiento total o parcial de sus obligaciones en virtud de las presentes CGV si dicho incumplimiento está causado por un evento constitutivo de fuerza mayor, reconocido como tal por el Código Civil francés y la jurisprudencia de los tribunales franceses.

14.2 Ley aplicable – Idioma:

Las CGV se rigen por la legislación francesa. Esta cláusula no impedirá en ningún caso las disposiciones obligatorias de las que el Cliente pueda beneficiarse en su país como consumidor.

Las presentes CGV han sido redactadas originalmente en francés. En caso de que se traduzcan a uno o varios idiomas extranjeros, solo dará fe el texto francés en caso de litigio.

14.3 Litigio:

En caso de que surja algún problema relacionado con el pedido o el envío de los Productos, el Cliente tendrá la posibilidad, antes de emprender cualquier acción judicial, de buscar una solución amistosa con Zadig & Voltaire y de recurrir gratuitamente al servicio de mediación ofrecido por Zadig & Voltaire. El mediador de «derecho de consumo» así ofrecido es CM2C.

Se puede contactar con este dispositivo de mediación por:

– **correo postal**:

CM2C

14 rue Saint Jean

75017 Paris
FRANCE

– **correo electrónico**: *cm2c@cm2c.net*

El Cliente tendrá libertad para aceptar o rechazar el recurso a la mediación y, en caso de recurrir a esta, cada parte será libre de aceptar o rechazar la solución propuesta por el mediador.

A falta de solución amistosa o de recurso a la mediación, todos los litigios a los que puedan dar lugar las CGV se someterán al tribunal competente según las condiciones de derecho común.

Los órganos de Resolución Extrajudicial de Litigios en materia de Consumo (RELC) y de Resolución en Línea de Litigios en materia de Consumo (RLLC) ofrecen a los Clientes una vía amistosa para resolver un litigio fuera del sistema judicial.

La plataforma europea de mediación está disponible en la siguiente dirección: http://ec.europa.eu/consumers/odr.

14.4 Cláusula de no renuncia:

El hecho para alguna de las Partes de no recurrir ante la otra Parte algún incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contempladas en las presentes CGV no podrá interpretarse como una renuncia a la obligación en cuestión.

14.5 Modificación:

Todos los Pedidos realizados en el Sitio web se someterán a las presentes CGV el día del Pedido.

Dado que pueden ser objeto de actualizaciones, las CGV aplicables al Pedido de un Producto que realice un Cliente serán las que estén en vigor el día del pedido.

Para estar informado de las eventuales modificaciones, Zadig & Voltaire recomienda a sus Clientes, y, en general, a cualquier usuario del Sitio web, que consulten las presentes CGV regularmente.

14 - OFERTAS ESPECIALES

Del 10 de septiembre al 4 de octubre de 2026, ambos inclusive, por cualquier compra mínima de 250 €, recibe de regalo una pinza para el pelo Rock Hair de Zadig&Voltaire, hasta agotar existencias. Oferta válida introduciendo el código **ZV_ROCK_HAIR** al realizar el pedido.

ANEXO: FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(Cumplimente y remita este formulario solo si desea resolver el contrato)

A la atención de ZADIG&VOLTAIRE, Service clients, 60bis avenue d'Iena, 75116 París (Francia)

Por la presente, notifico mi voluntad de resolver el contrato de venta para los siguientes productos:

Pedido del/entrega el (*)

Nombre del Cliente

Dirección del Cliente

Firma del cliente (solo para formularios en papel)

Fecha (*)