# Condiciones del servicio de compras

Estas condiciones se aplican a los servicios de compras que contratas con PAKETEA: la **compra asistida** en tiendas de España, Europa o Estados Unidos, la **compra en supermercados de Madrid** y la **recepción de compras personales** en nuestras direcciones (casillero). El envío de las compras a Cuba es un contrato distinto, que se rige por las Condiciones del servicio de envío. Antes de cada operación te enviaremos un **presupuesto individual** con su importe y sus condiciones particulares. Si el presupuesto y estas condiciones no coinciden, prevalece lo que sea más favorable para ti.

## 1. Prestador, ámbito e idioma

El prestador es PAKETEA SOLUCIONES COLABORATIVAS, S.L. (PAKETEA), NIF B-88069166, con domicilio en Calle Peña Rivera 26, 28031 Madrid (España), inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 37, folio 90, sección 8, hoja M-668665, inscripción 1. Contacto: ayuda@paketea.es · +34 615 171 550. Oficina de atención al público: Calle Peña Rivera 30, Local Exterior, 28031 Madrid (España).

Para contratar debes ser mayor de edad y tener capacidad para obligarte. Si contratas como consumidor, conservas todos los derechos que te reconoce la normativa de protección de los consumidores, que estas condiciones no limitan. El contrato se celebra en español.

## 2. Servicios

**Compra asistida.** A petición tuya, PAKETEA busca y compra en tu nombre los productos que nos indicas en tiendas en línea de España, Europa o Estados Unidos, recibe el pedido en sus instalaciones y lo identifica como tuyo. El contrato de compraventa del producto se celebra con la tienda; PAKETEA actúa como gestor de la compra por encargo tuyo y no es el vendedor del producto.

**Compra en supermercados de Madrid.** PAKETEA compra por ti en supermercados de Madrid (Mercadona y Lidl, con el código postal 28031) los productos que nos indicas, a partir de las capturas del carrito que nos envías.

**Recepción de compras personales (casillero).** Si compras tú directamente en una tienda, puedes indicar como dirección de entrega una de nuestras direcciones de recepción. PAKETEA recibe el pedido, lo identifica con tu nombre y lo custodia hasta que contrates su envío a Cuba.

**Envío a Cuba.** En todos los casos, el transporte de tus compras a Cuba se contrata aparte, con la modalidad disponible según el origen y el artículo, y se rige por las Condiciones del servicio de envío. Desde Estados Unidos no hay envío marítimo.

## 3. Canal oficial y cómo se contrata

Las compras se solicitan y tramitan **exclusivamente** por nuestros canales oficiales: Telegram, **@PaketeaAdminBot**, y el email de compras, **compras@paketea.es**. Puedes hacer un primer contacto con nuestra gestora de compras, pero la solicitud y las comunicaciones de la operación continúan por uno de esos canales. El grupo «De compras con Paketea» es solo informativo: en él no se tramitan compras. PAKETEA no te pedirá nunca pagos ni datos de pago por otros canales ni desde otras cuentas.

1. **Solicitud.** Nos indicas el origen de la compra (Europa o Estados Unidos), los enlaces o la descripción de los productos, sus variantes y cantidades, y el municipio y la provincia de destino en Cuba. Si no sabes qué tienda elegir, puedes pedirnos orientación. En supermercados, nos envías capturas legibles del carrito con los artículos, las cantidades y los precios.
2. **Presupuesto.** Te enviamos un presupuesto individual con: el precio de los productos, la comisión de gestión, el coste de entrega de la tienda hasta nuestras instalaciones, los impuestos o gastos conocidos, la moneda y el tipo de cambio aplicables, la forma de pago y las alternativas de envío a Cuba. El presupuesto no te obliga a nada.
3. **Confirmación y pago.** La operación queda contratada cuando aceptas expresamente el presupuesto por el canal oficial y pagas su importe según las instrucciones que te damos. PAKETEA no compra nada antes de recibir el pago.
4. **Compra.** PAKETEA realiza la compra en la tienda, te envía el justificante del pedido y su número de seguimiento cuando la tienda lo facilita, y te avisa cuando lo recibe en sus instalaciones.

## 4. Precio, comisiones y pago

El importe de cada operación es el que figura en tu presupuesto y comprende:

- el precio de los productos fijado por la tienda;
- el coste de entrega de la tienda hasta nuestras instalaciones;
- los impuestos, aranceles o gastos que se conozcan al presupuestar (apartado 7);
- la **comisión de gestión** de PAKETEA.

| Servicio | Comisión de gestión |
|---|---|
| Compra asistida en tiendas de España y Europa | 2 € por operación |
| Compra asistida en tiendas de Estados Unidos | 5 % del importe de la compra, con un mínimo de 5 USD y un máximo de 25 USD por operación |
| Compra en supermercados de Madrid | 4 € por operación |

La comisión se aplica **por operación de compra**, sea cual sea el número de artículos incluidos en ella. No incluye el precio de los productos, la entrega de la tienda, los impuestos ni el envío a Cuba.

**Pago desde Cuba.** Puedes pagar en euros, dólares estadounidenses o pesos cubanos (CUP), según los medios disponibles en cada momento. El pago en MLC se puede consultar. El medio de pago y, si pagas en una moneda distinta de la del presupuesto,

el **tipo de cambio** se te confirman antes de que aceptes el presupuesto y no cambian después.

**Recepción de compras personales.** La recepción en el casillero no tiene comisión de gestión. Las condiciones de custodia figuran en el apartado 9.

## 5. Obligaciones del cliente

Te comprometes a:

- Facilitar datos veraces y completos y, en las compras personales, indicar en el pedido tu nombre y apellidos reales junto al prefijo de nuestra dirección (apartado 9).
- Revisar el presupuesto, en especial las características, tallas, colores y cantidades de los productos, antes de aceptarlo.
- No solicitar ni enviar a nuestras direcciones artículos prohibidos, y respetar las condiciones de los restringidos o condicionados, según el Anexo I de las Condiciones del servicio de envío.
- Consultarnos antes de comprar muchas unidades de un mismo producto, porque la aduana puede considerarlo una importación comercial, y antes de comprar medicamentos, baterías, líquidos, productos químicos, equipos eléctricos o productos voluminosos.
- Consultarnos antes de comprar productos frescos, perecederos o que necesiten conservación especial.
- Pagar el importe en la forma y el momento acordados.

## 6. Obligaciones de PAKETEA

PAKETEA se compromete a:

- Comprar exactamente lo que figura en el presupuesto aceptado. Si un producto no está disponible o su precio ha cambiado, te consultaremos antes de comprar y podrás elegir una alternativa o cancelar esa parte con la devolución de su importe.
- Conservar y facilitarte la factura o el justificante de la compra y el número de seguimiento, cuando la tienda los proporcione.
- Revisar el estado exterior de los paquetes al recibirlos e informarte de cualquier daño visible o de cualquier diferencia que detectemos con lo pedido.
- Custodiar tus compras con la diligencia debida mientras estén en nuestras instalaciones.

## 7. Impuestos y gastos de importación

Una tienda en línea puede despachar desde un país distinto del que indica su dominio, y en ese caso el pedido puede generar IVA de importación, aranceles, gastos de gestión aduanera u otros importes, según la normativa vigente, el origen, el valor y el tipo de producto y las condiciones del vendedor. Antes de comprar revisaremos si esos importes están incluidos en el precio de la tienda.

Si una autoridad, la tienda o el transportista exigen un importe adicional para entregar la mercancía en nuestras instalaciones, te informaremos de su importe y de su causa antes de pagarlo, para que decidas cómo continuar. No pagaremos en tu nombre ningún importe adicional sin tu conformidad.

Los trámites y los costes de entrada de la mercancía en España o en Estados Unidos son independientes de los del envío posterior a Cuba.

## 8. Incidencias, garantías y devoluciones

La garantía legal de los productos y las devoluciones se rigen por las condiciones de la tienda y por la normativa de protección de los consumidores aplicable a la compraventa. Si un producto llega equivocado, defectuoso o dañado, PAKETEA te orientará y colaborará en la gestión de la reclamación o la devolución ante la tienda.

PAKETEA responde frente a ti del cumplimiento de las obligaciones que asume en estas condiciones (apartado 6) y de los daños que se produzcan mientras la mercancía está bajo su custodia, de acuerdo con la ley aplicable. Estas condiciones no excluyen ni limitan la responsabilidad de PAKETEA por dolo o culpa grave ni los derechos que la ley te reconoce.

Te recomendamos consultar la política de devoluciones de cada tienda antes de comprar. Devolver un producto que ya ha salido hacia Cuba puede ser más costoso o complejo; los costes de devolver un producto desde Cuba corren a tu cargo, salvo que la ley o la tienda dispongan otra cosa.

## 9. Recepción de compras personales (casillero)

Antes de comprar, confírmanos por el canal oficial que la dirección de recepción sigue vigente. Indica en el pedido, como destinatario, el prefijo de la dirección seguido de **tu nombre y apellidos reales**:

| Origen | Destinatario | Dirección |
|---|---|---|
| España y Europa | PAKETEA + tu nombre y apellidos | Calle Peña Rivera 30, Local Exterior, 28031 Madrid (España) · Teléfono +34 615 171 550 |
| Estados Unidos | S&C Distribution Services + tu nombre y apellidos | 6603 N 50th St, Apt B, Tampa, FL 33610 (Estados Unidos) · Teléfono +1 (813) 748-4187 |

Te recomendamos comprar en tiendas que envíen desde España o Europa para la dirección de Madrid, y desde Estados Unidos para la de Tampa. Conserva la factura y el número de seguimiento y facilítanoslos.

Un paquete que llegue sin un nombre que podamos identificar puede retrasarse o no poder entregarse. Custodiaremos tus paquetes sin coste durante **un mes (30 días)** desde que llegan a nuestras instalaciones. Si al terminar ese plazo no has contratado su envío ni nos has dado instrucciones, te avisaremos y aplicaremos lo previsto para los envíos no reclamados en el

apartado 13 de las Condiciones del servicio de envío.

## 10. Cancelación y desistimiento

**Antes de la compra.** Puedes cancelar la operación sin coste en cualquier momento antes de que PAKETEA haga la compra en la tienda. Te devolveremos lo pagado en un plazo máximo de 14 días, por el mismo medio de pago, salvo que acordemos otro.

**Servicio de gestión.** Si contratas como consumidor, tienes derecho a desistir del servicio de gestión en un plazo de **14 días naturales** desde la aceptación del presupuesto, con el formulario de desistimiento o con cualquier otra declaración inequívoca. Como la compra se hace a petición tuya dentro de ese plazo, antes de comprar te pediremos tu consentimiento expreso para empezar y que reconozcas que, una vez hecha la compra, el servicio de gestión estará completamente ejecutado y perderás el derecho de desistimiento sobre la comisión.

**Productos.** El derecho de desistimiento sobre los productos comprados se ejerce frente a la tienda, en los plazos y las condiciones que establezcan la ley y la propia tienda. PAKETEA te ayudará a gestionarlo mientras los productos estén en sus instalaciones.

## 11. Protección de datos

Tratamos tus datos según la Política de privacidad para gestionar tus compras, comunicarnos contigo y, cuando contrates el envío, entregarlo en Cuba. Para comprar en tu nombre facilitamos a la tienda los datos imprescindibles del pedido. Para recibir tus compras en Estados Unidos, tus datos se comunican a S&C Distribution Services. El generador de direcciones de la web no guarda los datos que escribes en él.

## 12. Cambios en estas condiciones

Podemos modificar estas condiciones para el futuro. Los cambios solo se aplican a las operaciones que se contraten después de publicarse la nueva versión. Cada operación se rige por la versión vigente cuando aceptaste el presupuesto.

## 13. Ley aplicable y tribunales

Este contrato se rige por la ley española, sin perjuicio de las normas imperativas que te protejan como consumidor. Si eres consumidor, puedes acudir a los tribunales de tu domicilio.

## 14. Atención al cliente y reclamaciones

Compras: Telegram **@PaketeaAdminBot** y email compras@paketea.es, de lunes a viernes de 07:00 a 12:00 y de 13:00 a 18:00 (hora de Cuba). Reclamaciones: ayuda@paketea.es, teléfono y WhatsApp +34 615 171 550 u oficina en Calle Peña Rivera 30, Local Exterior, 28031 Madrid (España), donde tienes a tu disposición hojas de reclamación oficiales. Te responderemos en un plazo máximo de **un mes**, en las condiciones de la página Atención al cliente y reclamaciones.