JOSEP MESTRE, S.A.

¡Bienvenido a nuestra guía de compra!

En ésta te vamos a explicar paso a paso como realizar una compra a través de nuestra página web e intentaremos resolver las dudas más comunes que puedan surgirte al realizar tu pedido.

¿Cómo se hace un pedido?..... Págs. 2-14

¿Hay un pedido mínimo?..... Pág. 14

¿Cuánto suben los gastos de envío?..... Págs. 14-15

¿Cuánto tardará mi pedido en llegar?..... Pág. 15

¿Cómo puedo devolver un pedido?..... Págs. 15-16

¿De qué formas de pago dispongo?..... Pág. 16

¿Cómo es la seguridad en la web?.....Pág. 16-17

¿Cómo me llegará la factura?..... Pág. 17

¿Cómo puedo hacer seguimiento de mi pedido?..... Pág. 17

¿Qué pasa si no estoy cuando vengan a entregar mi pedido?..... Pág. 17

El género que ha llegado es defectuoso ¿Qué hago?..... Pág. 17-18

¿Se pueden envasar alimentos en los frascos/tarros?..... Pág. 18

Necesito acceder a la ficha técnica ¿Cómo se hace? ..... Pág. 18

¿Cómo se hace un pedido?

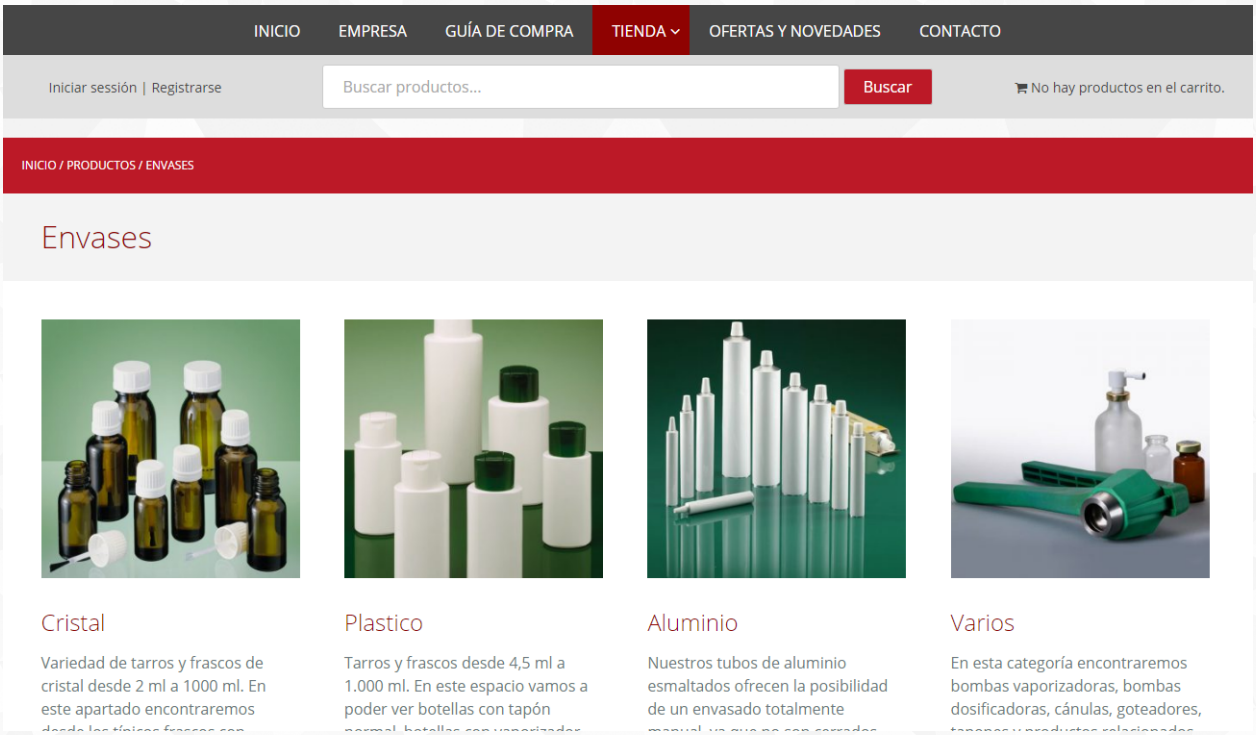
1. El primer paso será entrar en la tienda. Para ello, hay que situar el cursor encima del botón TIENDA pero sin llegar a pulsarlo. Éste se encuentra situado en la parte central del menú superior. *Si pulsáramos sobre el botón, veríamos todos los productos de la tienda pero para esta guía, haremos un pequeño filtrado antes.*

2. Al situarnos encima del botón, se nos abrirá una ventana desplegable como la que se muestra a continuación:

En esta ventana, podemos ver divisiones de productos según su categoría. Dependiendo del artículo que estemos buscando, pulsaremos sobre la categoría que más nos convenga.

3. Supongamos que queremos comprar una botella de cristal topacio de 30 ml con cuentagotas. En ese caso deberíamos pulsar sobre la palabra **"Envases"** del menú de la foto anterior.

   Inmediatamente, nos trasladaríamos a la página siguiente:

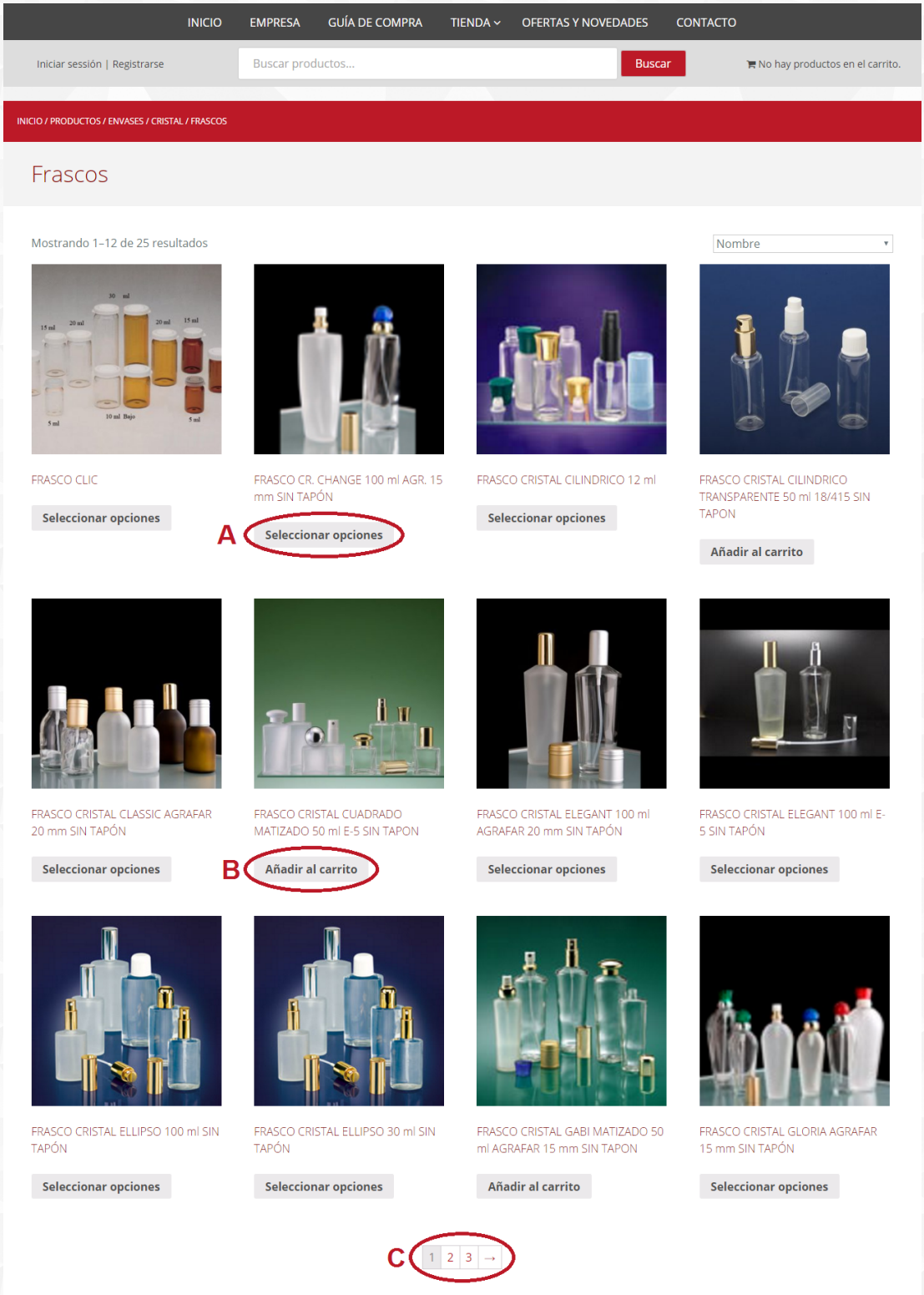


En ésta página, veremos cuatro apartados de envases según su material y deberemos decidir de qué material será nuestra botella o tarro. Para seguir con el ejemplo del punto anterior, elegiremos el primer apartado, cristal.

4. Al pulsar sobre la foto o nombre del material deseado (foto anterior) nos trasladaríamos a una página como la de la imagen siguiente:

5. Como queremos adquirir una botella, pulsaremos sobre la foto o palabra **"frascos"** para ir al listado de productos. En este momento tendremos en pantalla todos los frascos de cristal existentes. *En algunas ocasiones no existen subcategorías después del material. En ese caso, accederemos directamente a la visualización de los productos de la tienda.*

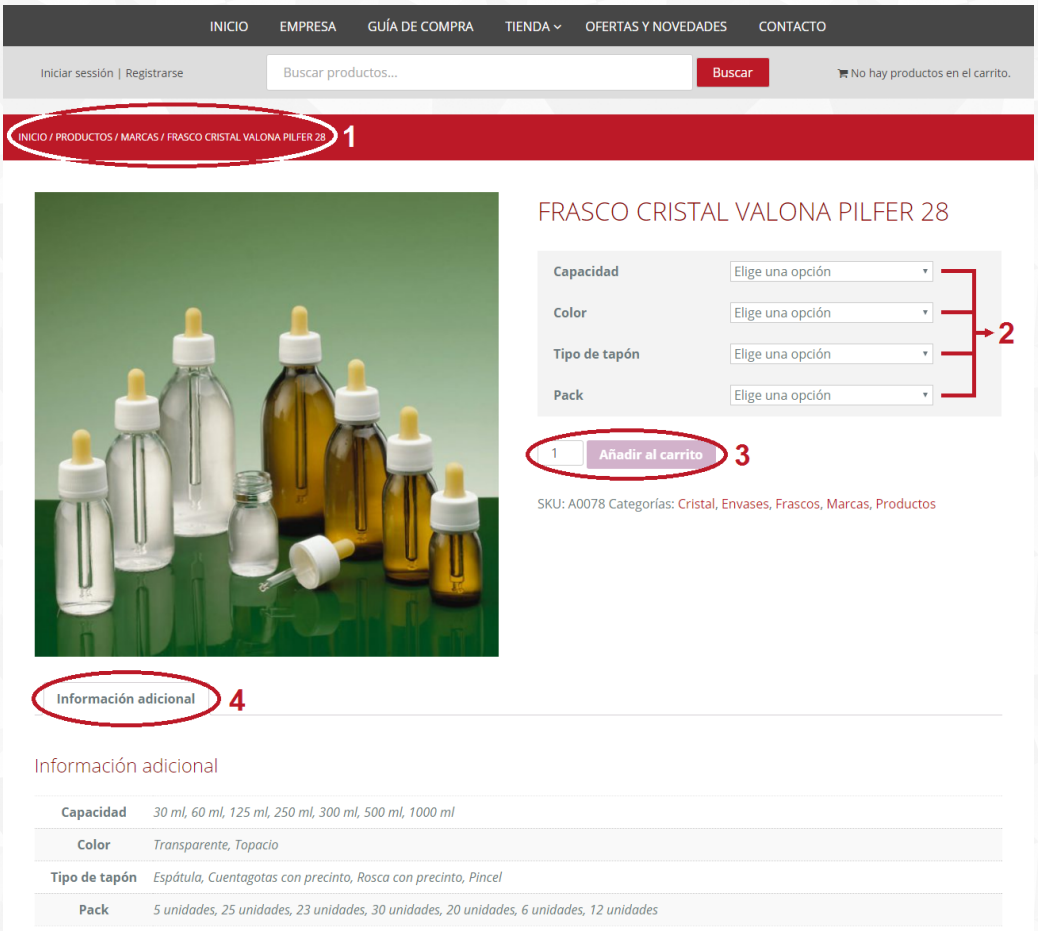
Una vez dentro del listado de productos podremos empezar a visualizar modelos como se puede ver en la siguiente imagen.



Como podemos ver en la imagen anterior, algunos productos se pueden cargar directamente a nuestro carrito de la compra (marca "B") pero hay otros que debemos configurar previamente (marca "A").

Si no hemos visto ningún modelo que nos interese podemos ir desplazándonos por las distintas páginas dentro del apartado en el que estamos (marca "C").

6. El siguiente paso en nuestra compra será configurar un producto. Para ello pulsaremos sobre el botón **Seleccionar opciones** del producto que queramos comprar en cuestión. En este caso, hemos elegido el FRASCO CRISTAL VALONA PILFER 28. Al pulsar sobre el botón, llegaremos a la página específica del producto, que es como la que se muestra en la imagen siguiente:



En la página del producto aparece información varia que puede sernos útil. En primer lugar, podemos ver la ruta que hemos seguido para llegar a esta página (marca "1"), pudiendo retroceder el camino hecho haciendo click en cualquiera de las palabras de la misma.

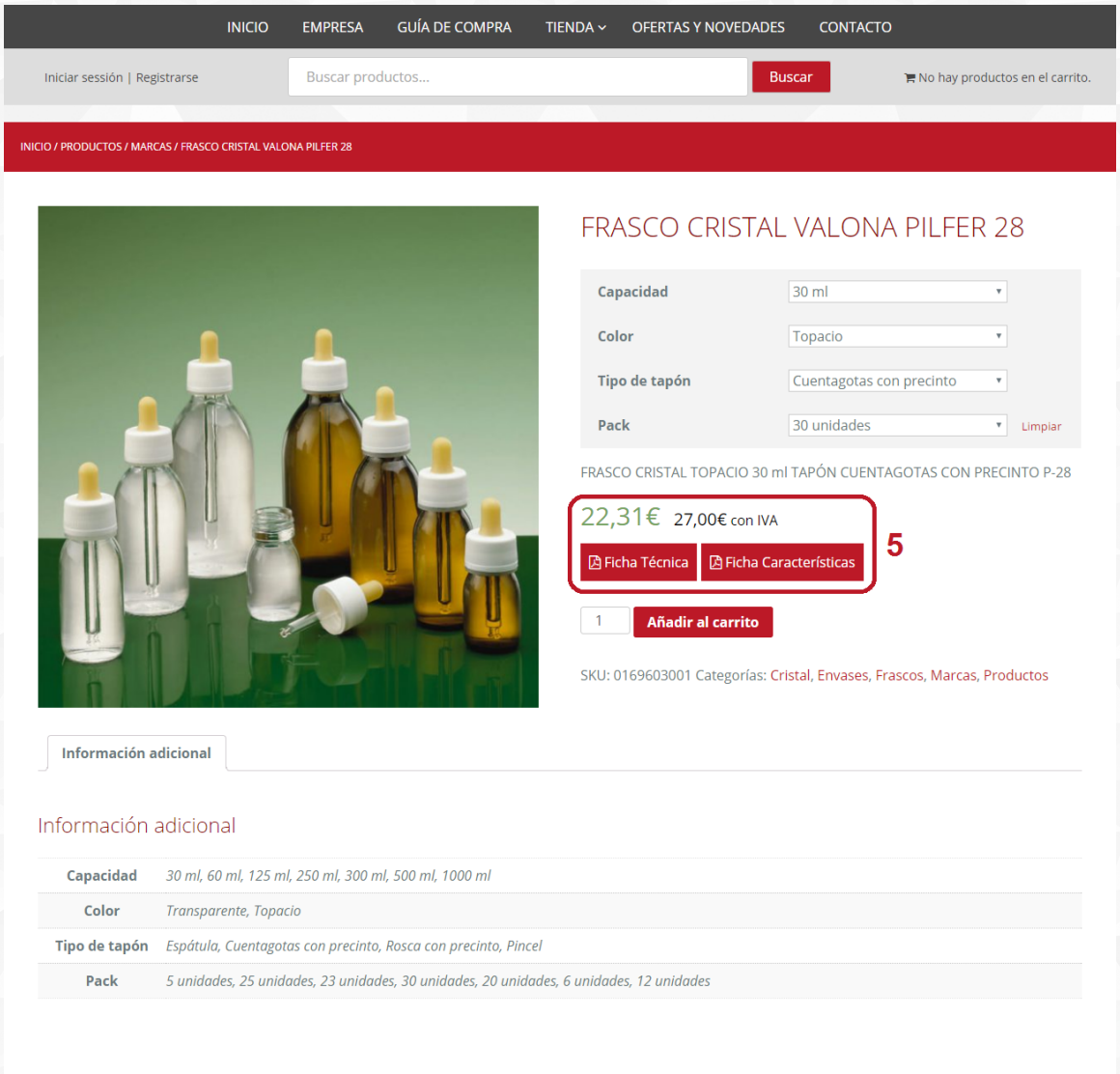
La marca "2" de la foto nos muestra las opciones para configurar nuestro producto. Simplemente tendremos que pulsar encima del cuadro donde aparece **"elige una opción"** y

elegir entre las disponibles (habitualmente se trata de decidir capacidad, color de la botella, color de tapa, tipo de tapón o similares).

Cuando hayamos configurado todas las opciones del producto siguiendo un orden de arriba a abajo, podremos seleccionar el número de unidades que deseamos comprar y cargar el producto en nuestro carrito (marca "3").

En la marca "4" de la foto, se puede ver información general sobre el modelo que estamos configurando, así como también si está relacionado con algún producto (como puedan ser otro tapón o bomba compatibles, producto similares...).

7. Cuando tengamos nuestro producto configurado, tendremos una imagen parecida a la siguiente:



Como se puede ver en la marca "5" de la imagen, al terminar de configurar un modelo, nos aparecerá su precio junto con unos descargables en formato pdf. Estos documentos

corresponden a la ficha técnica y de características del producto elegido.

8. Como ya tenemos nuestro producto configurado y tenemos acceso a toda la información técnica sobre el mismo, vamos a cargar el producto en nuestro carrito de la compra para proceder a realizar el pago del pedido.

Para ello, pulsaremos el botón **Añadir al carrito** . Inmediatamente, se nos mostrará un aviso en la parte superior como se muestra en la marca "6" de la imagen siguiente.

A partir de este punto podemos seguir comprando, en cuyo caso deberíamos repetir todos los pasos hasta este punto o podemos finalizar la compra.

9. Para finalizar la compra, tenemos que entrar en el carrito de la compra y podemos hacerlo de varias formas:

Una de ellas es pulsando sobre el botón **Ver carrito** que nos aparece en la marca "6" de la imagen anterior. Esta opción sólo es válida cuando se acaba de añadir un producto en la cesta de la compra.

También podemos acceder a través de la información siempre visible de nuestro carro de la compra, que tendrá un aspecto similar a 1 Productos - 22,31€ y que está situada a la

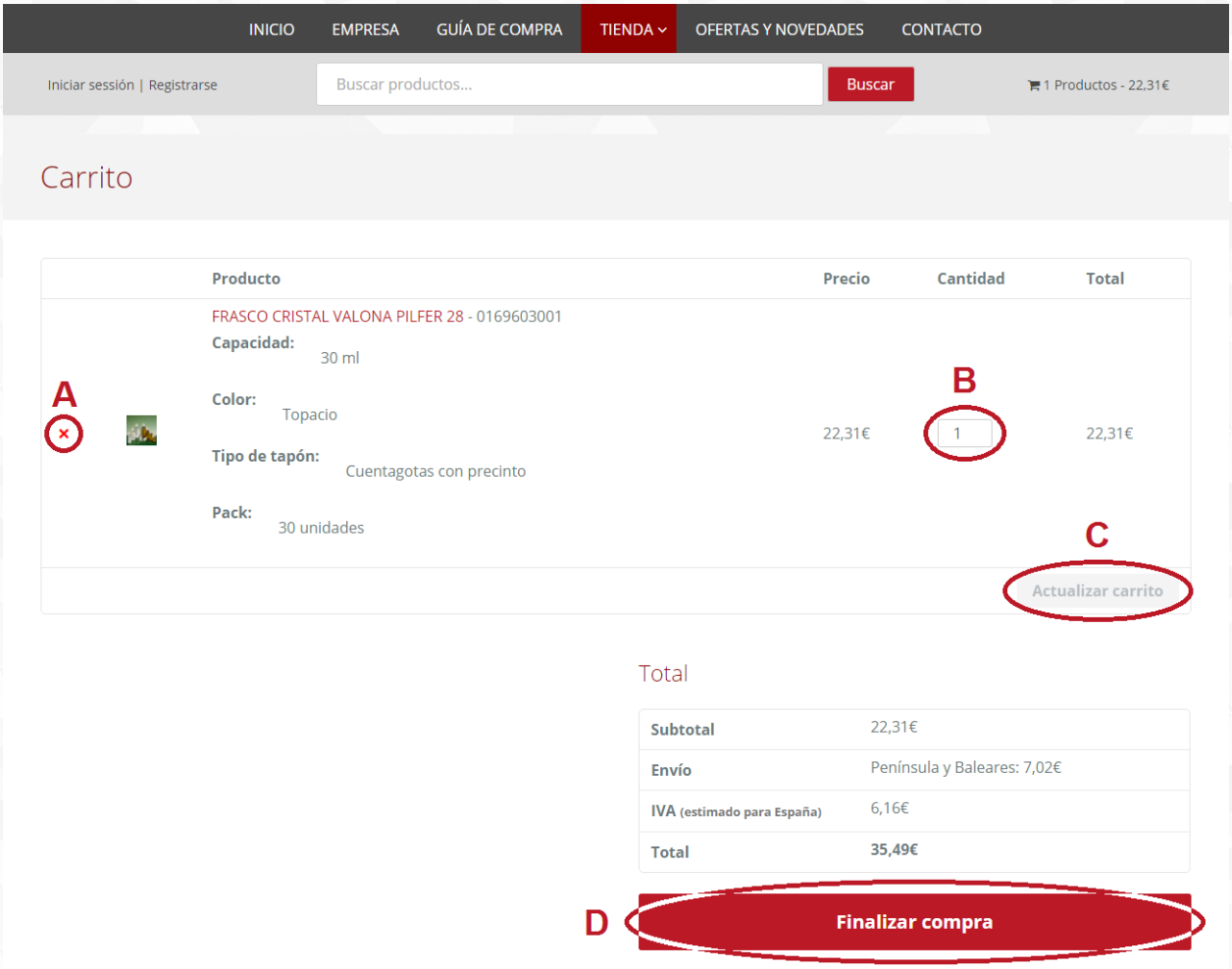
esquina superior derecha de la página web, justo a la derecha de la barra del buscador.

Otro modo de entrar puede ser a través del menú desplegable de TIENDA del que hablábamos en el punto 1 de esta guía y que si recordamos, es como la imagen siguiente:

Como se puede ver en esta imagen, en la parte inferior del menú tendremos acceso a nuestro carro de la compra, así como también a nuestra cuenta de clientes (si la hemos creado previamente) y al área de finalizar un pedido.

Siguiendo el ejemplo de esta guía, antes de proceder al pago, accederemos al carrito de la compra. Siempre es recomendable pasar por el carrito de la compra para verificar los productos que hayamos ido cargando y que las cantidades sean las correctas.

Tras acceder a nuestro carro de la compra por cualquiera de los tres métodos citados anteriormente llegaremos a una página con un aspecto similar al de la imagen que mostramos a continuación:



En esta nueva página, podremos eliminar el producto seleccionado (marca "A") o ampliar la cantidad de cajas o unidades de dicho producto (marca "B"). Si tuvieramos varios productos en el carrito de la comrpa, ambas marcas se repetirian para cada uno de ellos.

Siempre que modifiquemos la cantidad de cajas o unidades (marca "B"), tendremos que actualizar el carrito (marca "C") para que recalcule correctamente los precios e impuestos y siempre que eliminemos un producto de nuestro carrito de la compra, tendremos la opción de retroceder en nuestra decisión.

Una vez hechas las modificaciones que queramos o no, ya solo nos quedará proceder al pago. Para ello pulsaremos sobre el botón de Ir a la caja (marca "D" en la foto).

10. Nos encontramos ya en la fase final de nuestro pedido. Y deberíamos tener en pantalla una imagen como muestro en la siguiente página de ésta guía.

Finalizar compra

¿Ya eres cliente? Haz clic aquí para acceder **1**

Detalles de facturación

Nombre *

Apellido *

Nombre de la empresa

País *

España

NIF / CIF

Dirección *

Dirección

Apartamento, habitación, unidad, etc (opcional)

Código postal *

Localidad / Ciudad *

Provincia *

Selecciona una opción...

Correo electrónico *

Teléfono *

¿Crear una cuenta?

¿Enviar a una dirección diferente?

Notas del Pedido

Notas sobre tu pedido, por ejemplo, notas especiales para la entrega.

Tu pedido

Producto	Total
FRASCO CRISTAL VALONA PILFER 28 - 0169603001 × 1 **Capacidad:** 30 ml **Color:** Topacio **Tipo de tapón:** Cuentagotas con precinto **Pack:** 30 unidades	22,31€
Subtotal	**22,31€**
Envío	**Península y Baleares: 7,02€**
IVA	**6,16€**
Total	**35,49€**

Pago con tarjeta o transferencia bancaria directa

He leído y acepto los términos y condiciones *

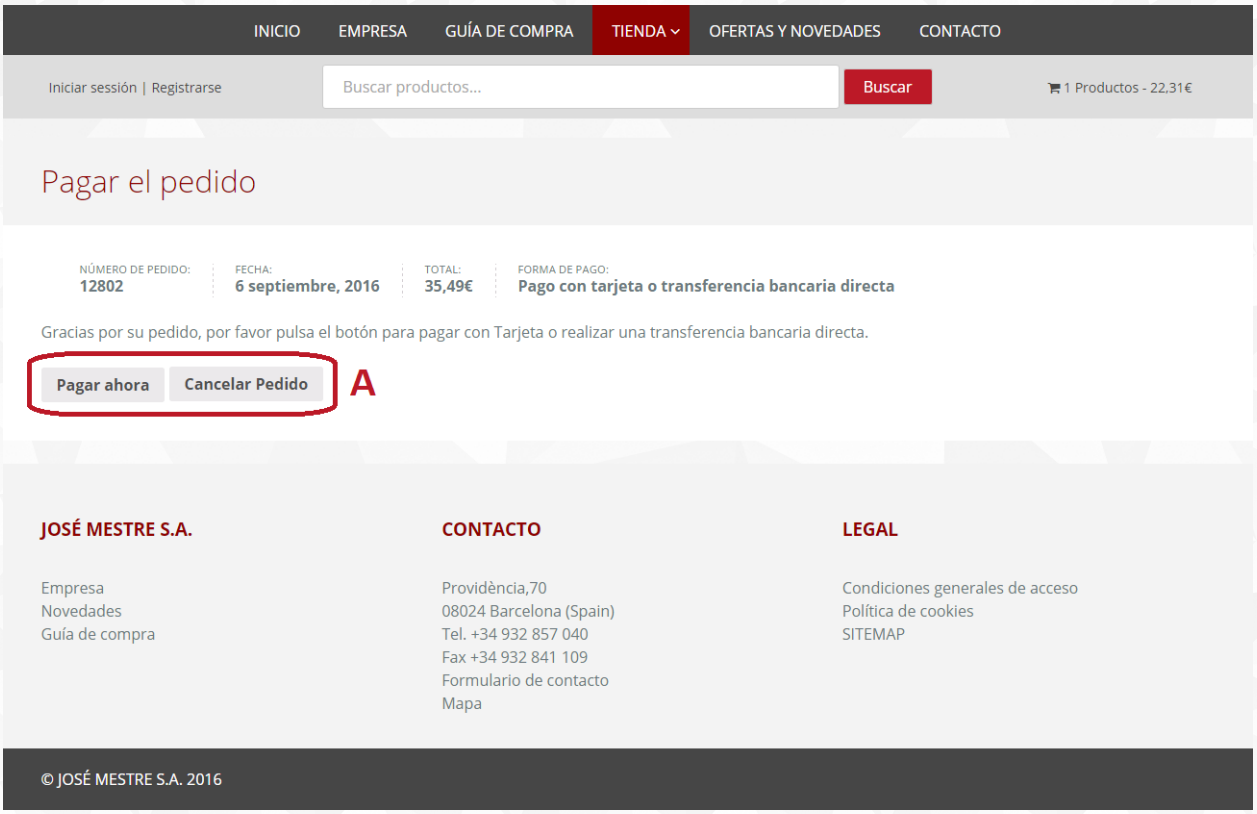
2 Realizar el pedido

En este punto tendremos que introducir nuestros datos personales y de envío según se nos van pidiendo en cada casilla. También tendremos la opción de dejar alguna nota a tener en cuenta para la entrega del pedido.

Como podemos ver en la marca "1" de la imagen anterior, si en alguna ocasión hemos realizado algún pedido podremos acceder a nuestra cuenta de clientes y no hará falta introducir nuevamente los datos personales, simplemente deberemos realizar un loggin con nuestro usuario y contraseña.

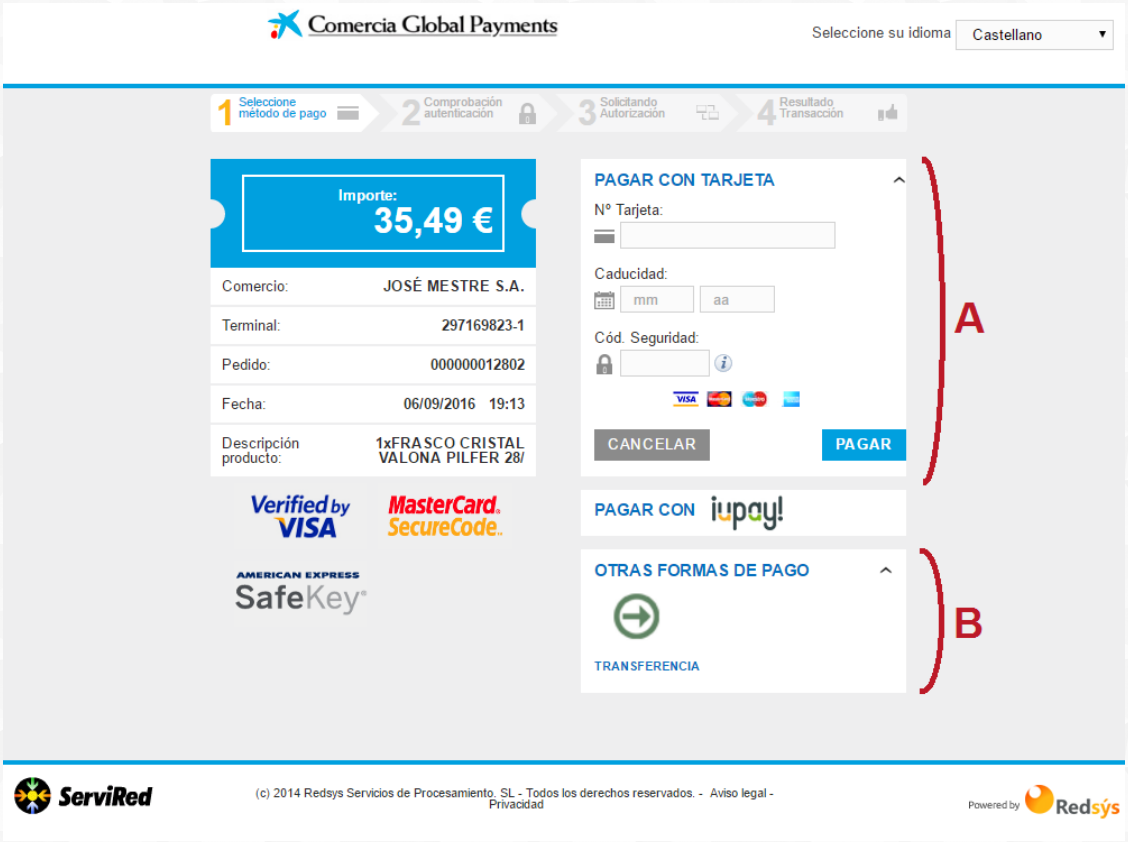
Por otro lado, si no somos usuarios registrados, tras finalizar la introducción de datos tendremos la opción de crear una cuenta.

El siguiente paso será proceder al pago del pedido, para ello haremos click en el botón **"realizar el pedido"**. Al pulsar en este botón, llegaremos a la página siguiente:



En esta página, como podemos observar en la marca "A" de la imagen, tenemos la opción de cancelar al pedido o proceder al pago del mismo.

11. Nuestro siguiente paso será pulsar sobre el botón **"pagar ahora"** para llegar a la página externa de nuestro proveedor de pago. Que tendrá un aspecto parecido a la imagen que mostramos a continuación:

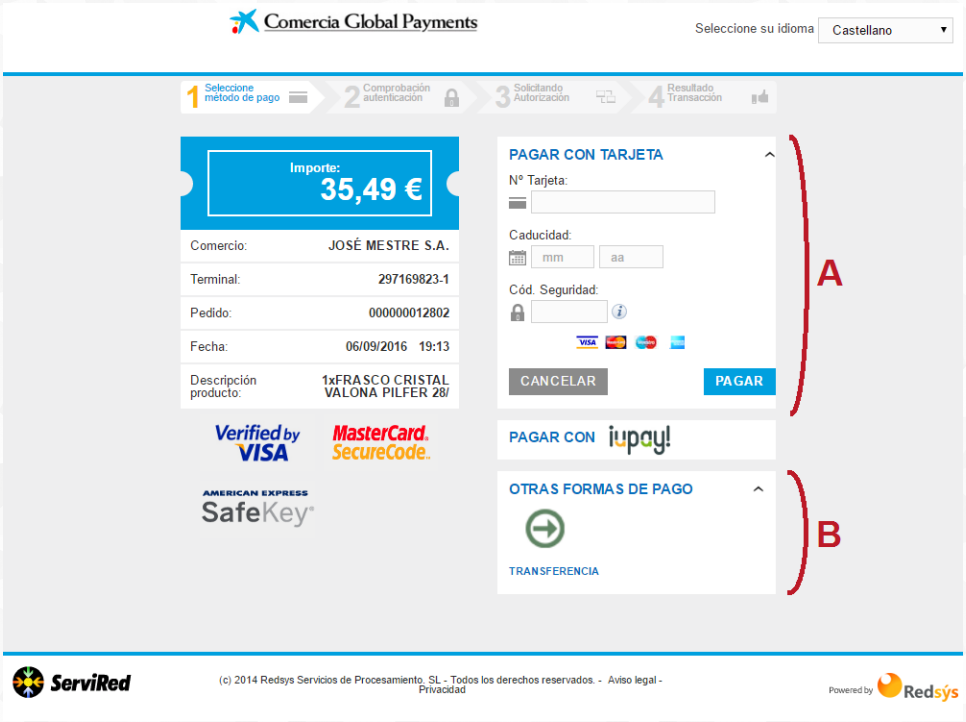


En este momento habremos llegado a la página de pago de "La Caixa" entidad con la cual se gestionan los pagos de la web www.josemestre,com. En esta página podremos seleccionar si queremos pagar con tarjeta (marca "A") o mediante transferencia bancaria (marca "B").

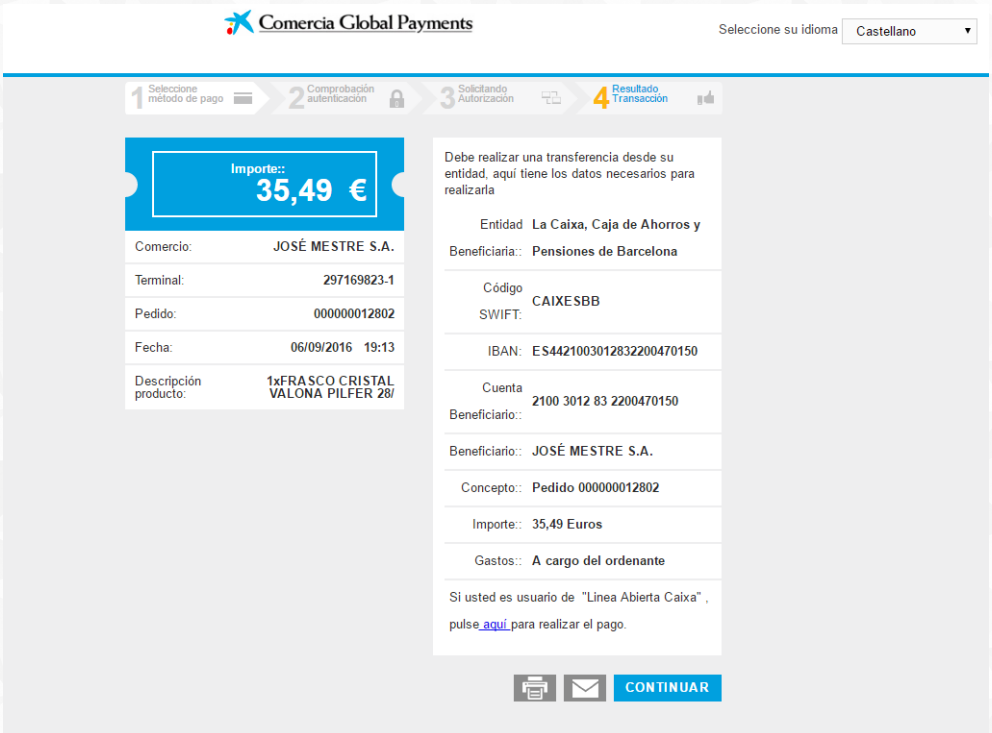
Si deseamos pagar con tarjeta de crédito o débito, tendremos que introducir los datos de nuestra tarjeta en los campos correspondientes y pulsar el botón de **"PAGAR"**. Momento tras el cual llegaremos a una página resumen de la entidad bancaria que tendremos que **"Aceptar"** y que tendra un aspecto parecido a la imagen siguiente:

En este momento solo nos quedará esperar a recibir el pedido.

Si preferimos pagar por transferencia, tendremos que pulsar sobre el texto **"OTRAS FORMAS DE PAGO"** para que se nos abra el desplegable donde se puede elegir el pago por transferencia (marca "B"). Al pulsar sobre dicho botón nos quedará en pantalla una imagen parecida a la siguiente:



Si pulsamos sobre el icono de la transferencia , se nos abrirá una pestaña con el número de cuenta de José Mestre, S.A. y detalles de nuestro pedido como en la siguiente imagen.



En este momento, solamente nos quedará pendiente realizar por nuestros medios, la transferencia correspondiente en la cuenta bancaria que aparece en la pantalla.

12. Al terminar el anterior paso, recibiremos en nuestra cuenta de mail (la que hayamos indicado al dar nuestros datos en el punto 10), un email de confirmación, conforme se ha recibido nuestro pedido.

Hay que tener en cuenta que a pesar de recibir una confirmación de pedido por mail, éste no se formalizará hasta la recepción del importe total en cuenta, independientemente de la forma de pago elegida.

¿Hay un pedido mínimo?

No existe un pedido mínimo por importe, pero sí que existe un mínimo en cuanto a cantidad se refiere. Éste mínimo sería la cantidad que lleva cada caja y ésta varía según el modelo y su capacidad.

Se puede encontrar información sobre la cantidad de cada caja justo en la línea superior del lugar dónde aparece el precio (una vez el producto está configurado) o bien en apartado información adicional dentro de cada producto, que se encuentra en la parte inferior de la página particular de cada artículo. Si los artículos se venden únicamente por unidades, en ese caso el mínimo seria una unidad.

¿Cuánto suben los gastos de envío?

Para envíos dentro de España y Portugal podemos ver el escalado de portes a través de la siguiente tabla:

	PENÍNSULA Y BALEARES	PORTUGAL	*CANARIAS	*CEUTA Y MELILLA
Pedidos inferiores a 80€	8,30€	8,90€	36,00€	40,00€
Pedidos superiores a 80,01€	SIN COSTE	SIN COSTE	SIN COSTE	SIN COSTE

**Para envíos a Canarias, Ceuta y Melilla, incluimos el coste de los aranceles desde España en los portes, pero los gastos internos que se generen e impuestos de cada una de estas comunidades irán siempre a cargo del cliente.*

Para envíos a Países de la Unión Europea podemos ver el coste de los portes en la siguiente tabla:

	PORTES A ZONA G1	PORTES A ZONA G2
Pedidos inferiores a 80€	30€	40€
Pedidos superiores a 80,01€	SIN COSTE	SIN COSTE

Países de la zona G1: Alemania, Austria, Bélgica, Francia, Holanda, Italia y Luxemburgo.

Países de la zona G2: Eslovenia, Estonia, Finlandia, Grecia, Irlanda, Letonia y Lituania.

¿Cuánto tardará mi pedido en llegar?

Se empiezan a preparar los pedidos a partir del día en el que se confirma el pago, por tanto el plazo de entrega empezará a contar a partir de este día de confirmación. Dependiendo de la forma de pago elegida y del banco, se pueden tardar 1-2 días en confirmar.

Para pedidos a Península y Baleares nuestros plazos de entrega son de entre 24-48 horas.

Para pedidos a Portugal, Canarias, Ceuta y Melilla, los plazos suelen ser de 20 a 25 días aproximadamente.

Para pedidos a países de la Unión Europea de la zona G1*, los plazos suelen ser de entre 10-15 días y para países de la zona G2**, suelen tardar entre 15-20 días aproximadamente.

***Países de la zona G1:** *Alemania, Austria, Bélgica, Francia, Holanda, Italia y Luxemburgo.*

****Países de la zona G2:** *Eslovenia, Estonia, Finlandia, Grecia, Irlanda, Letonia y Lituania.*

¿Cómo puedo devolver un pedido?

Si por cualquier motivo queremos devolver el género adquirido, tenemos 14 días para efectuar la devolución a partir de la fecha de entrega en el domicilio o dirección facilitada.

Previamente a cualquier envío habrá que ponerse en contacto con Jose Mestre, S.A. donde se nos indicará el proceso a seguir para un correcto trámite. Cualquier devolución que no se nos haya notificado, no será admitida.

Los gastos envío de la devolución, irán a cargo del cliente por norma general.

Para admitir la devolución deberán estar tanto el producto como el embalaje en perfectas condiciones (incluyendo toda la documentación y accesorios que lo acompañen). El cliente deberá realizar un correcto empaquetado que asegure el transporte sin daños.

Una vez se haya recibido el género y se haya comprobado que se encuentra en el mismo estado en el que fue enviado, se reintegrará el importe del pedido que corresponda según los artículos recibidos, menos los gastos de envío y mediante transferencia bancaria a la cuenta que el cliente facilitará previamente.

¿De qué formas de pago dispongo?

Actualmente, las formas de pago disponibles son: *transferencia bancaria* y *pago con tarjeta de crédito/débito*.

La forma de pago se indica en la última fase del pedido, cuando ya tenemos los artículos seleccionados y hemos facilitado nuestros datos para la emisión de la factura.

¿Cómo es la seguridad en la web?

Hacer la compra en la online en www.josemestre.com, no es solo una forma rápida y cómoda de adquirir nuestros productos, también es una forma segura. La garantía y el compromiso en materia de seguridad en las transacciones con los clientes ha sido desde siempre una de nuestras principales prioridades.

Nuestro sistema de comercio electrónico se encuentra alojado en un servidor seguro cuya certificación ha sido obtenida y avalada por La Caixa. De esta manera, todo envío de información confidencial se realiza de forma totalmente segura.

Respecto a los datos de carácter personal, estamos sujetos al Reglamento de Protección de Datos (RGPD) [Reglamento (UE) 2016/679] por lo que el usuario siempre tendrá los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión ("derecho al olvido"), portabilidad y cancelación de los datos, así como oponerse a su tratamiento de conformidad con la ley (bajo previa identificación).

Los datos tratados únicamente podrán ser comunicados a los destinatarios en función de la base legitimadora de la comunicación a fin de garantizar el correcto desarrollo de la relación legal, contractual y/o comercial establecida por, José Mestre, S.A., en ningún caso se realizará cesión de datos a terceros.

¿Cómo me llegará la factura?

Utilizamos el envío por correo postal para hacer llegar las facturas correspondientes, ya que éstas se emiten posteriormente a la salida del género.

Junto al pedido, únicamente se envía un albarán valorado en el que se detallan los artículos enviados.

¿Cómo puedo hacer seguimiento de mi pedido?

Para conocer el estado de su pedido, deberá contactar con José Mestre, S.A., ya sea a través del formulario de contacto disponible en el apartado "Contacto" de nuestra web, a través del mail contacto@josemetre.com o bien llamando al número de teléfono 932 857 040.

¿Qué pasa si no estoy cuando vengan a entregar mi pedido?

Si en el momento de la entrega el cliente no se encuentra en la dirección que nos ha facilitado, el transportista dejará una notificación y volverá a pasar una segunda vez en un plazo de unas 24-48h. (la notificación que deja la agencia, da la posibilidad al cliente de contactar con ésta para acordar esta segunda entrega si así lo considera oportuno).

Si en este segundo intento, el cliente volviera a estar ausente, deberá asumir el coste de una tercera entrega si aún desea la recepción de la mercancía.

El género que ha llegado es defectuoso ¿Qué hago?

Si al recibir el género se detecta que el exterior de las cajas o bultos está en mal estado, deberá notificarse al momento y hacerlo constar en el documento que la agencia obliga a firmar al receptor. Posteriormente se deberá contactar con José Mestre, S.A. a través de

cualquiera de nuestros canales (teléfono, mail, formulario de contacto de la web...) para reponer o abonar el género si procede.

Si el exterior de las cajas/bultos está correctamente pero hay un defecto en el producto, también deberá contactarse con José Mestre, S.A. para reponer o abonar el producto si procede.

¿Se pueden envasar alimentos en los frascos/tarros?

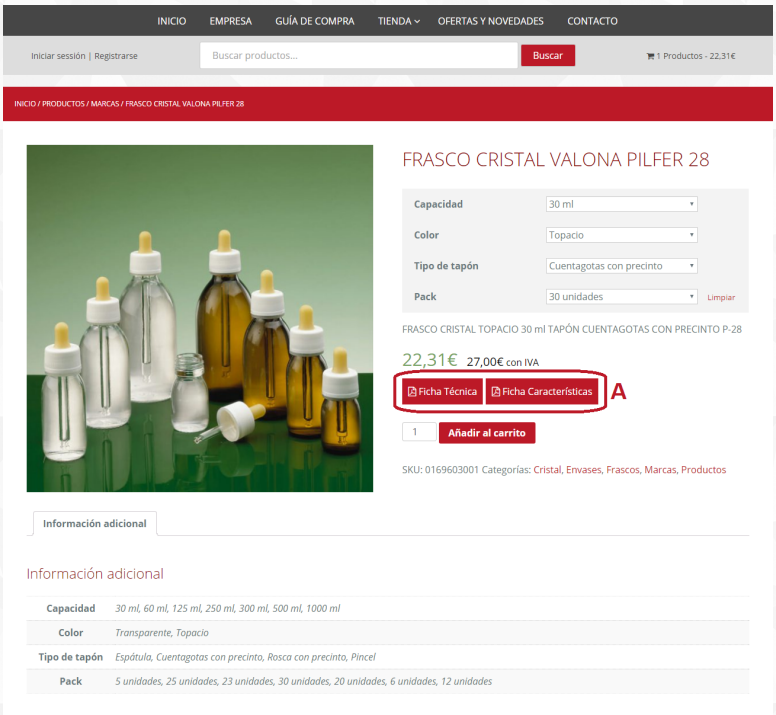
Sí, en José Mestre S.A. estamos dados de alta en el Registro General Sanitario de Alimentos que gestiona el Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad, por lo que todos nuestros envases son aptos para el uso cosmético o alimentario.

Nuestro nº de registro es el 39.04443/B.

Necesito acceder a la ficha técnica ¿Cómo se hace?

Cada ficha técnica está relacionada a un producto por lo que para descargarlas, hay que entrar en cada producto y configurarlo como si quisiéramos realizar una compra.

Una vez configurado, nos aparecerá el botón para su descarga encima del precio, como se puede ver en la marca "A" de la imagen adjunta.



JOSEP MESTRE, S.A.

Si hay alguna consulta que deseas realizar y no hemos podido responderla a través de esta guía, no dudes en contactar con nosotros:

Telf.: 932 857 040
Fax: 932 841 109
mail: contacto@josemestre.com