# CRCLES

## Términos y Condiciones de la Plataforma

Última actualización: 2 de noviembre de 2026.

# Parte 1 - Condiciones de uso de la Plataforma

Lea atentamente estos Términos y Condiciones (T&C) antes de utilizar esta Plataforma.

## Qué contienen estas condiciones

Le damos la bienvenida a CRCLES. CRCLES es un sitio web y una plataforma en línea (la Plataforma) en la que productores de vinos de alta gama gestionan sus propios clubes de membresía y en la que ponemos a su disposición un catálogo seleccionado llamado Discovery. Estos términos y condiciones (T&C) le explican las reglas para: utilizar la Plataforma; solicitar el ingreso en el club de un productor y ser miembro de uno; comprarnos; utilizar nuestro almacén; y utilizar nuestro servicio de entrega.

## 1. Sobre CRCLES y cómo contactar con nosotros

1.1. La Plataforma está operada por CRCLES CLUB LTD, sociedad de responsabilidad limitada constituida conforme a las leyes de Inglaterra y Gales, con número de sociedad 17324849 y domicilio social en 24 Fitzroy Square, London, W1T 6EP, Reino Unido. Nuestro número de IVA es 528 6321 84.

1.2. Estamos especializados en la venta en línea de vinos de alta gama (individualmente, un Producto y, en conjunto, los Productos) a través de clubes de productores, del catálogo Discovery y de ventas privadas. Los Productos se venden en la Plataforma mediante un sistema de bonos (Bono): una vez completada la compra, recibe un Bono por cada Producto comprado, que puede canjear para su entrega en cualquier momento que desee desde que esté disponible para la entrega: la oferta y su bodega personal muestran, para cada vino, la fecha a partir de la cual puede solicitar la entrega. Hasta entonces, sus Productos permanecen almacenados en nuestro almacén (Parte 4). Lea nuestras Condiciones de venta y nuestras Condiciones del servicio de almacenamiento.

1.3. Le vendemos en nombre y por cuenta propia. Toda venta en la Plataforma es una venta realizada por nosotros: fijamos el precio, recibimos su pedido y su pago, emitimos la factura, tenemos los bienes en nuestro poder y organizamos la entrega. La Plataforma no es un mercado de terceros (marketplace), ni una casa de subastas o un intermediario, ni un servicio de inversión: no hacemos ninguna declaración sobre el valor del vino ni prometemos rentabilidad alguna.

1.4. La Plataforma está destinada exclusivamente a consumidores: personas físicas, mayores de 18 años (o de la edad legal para consumir alcohol en su país de residencia, si es superior), que compran para sí mismas. No atendemos a compradores profesionales o empresas y no ofrecemos pagos aplazados.

1.5. Para contactar con nosotros, escríbanos a hello@crcles.com.

## 2. Al utilizar nuestra Plataforma acepta estas Condiciones

2.1. Antes de utilizar la Plataforma, lea estas Condiciones e imprima una copia para futuras consultas.

2.2. Al registrarse en nuestra Plataforma, confirma que acepta estas Condiciones y se compromete a cumplirlas. Se le pedirá que acepte estas Condiciones en el momento del registro; si no está de acuerdo con ellas, no debe utilizar la Plataforma.

## 3. Hay otras condiciones que pueden aplicarse a usted

3.1. Estas Condiciones remiten a las siguientes condiciones adicionales, que también se aplican a su uso de la Plataforma y forman parte de estas T&C: nuestras Condiciones de la membresía de club (Parte 2); nuestras Condiciones de venta (Parte 3); nuestras Condiciones del servicio de almacenamiento (Parte 4); nuestras

Condiciones del servicio de entrega (Parte 5); y nuestra página de Envíos y Almacenamiento en la Plataforma. Nuestra Política de Privacidad y nuestra Política de Cookies explican cómo utilizamos sus datos personales y las cookies; son avisos informativos y no forman parte de estas T&C.

## 4. Podemos modificar estas Condiciones

4.1. Modificamos estas Condiciones de vez en cuando. Los cambios menores (aclaraciones, correcciones, cambios exigidos por la ley, nuevas funcionalidades que no reducen sus derechos) entran en vigor en el momento de su publicación, y la fecha de la última actualización se indica siempre al principio de estas Condiciones.

4.2. En caso de cambios sustanciales que afecten a sus derechos existentes, le avisaremos por correo electrónico con al menos quince (15) días de antelación antes de que el cambio entre en vigor. Cuando un cambio sustancial afecte negativamente a su membresía de club, no se aplicará a un año de club que ya haya pagado: entrará en vigor a partir de su siguiente renovación, y su aviso de renovación así lo indicará, de modo que pueda desactivar la renovación si no está de acuerdo.

4.3. La página de Envíos y Almacenamiento. Podemos actualizar la página de Envíos y Almacenamiento en cualquier momento. Los cambios en los destinos a los que enviamos, en las tarifas de envío y en las opciones de envío se aplican a las solicitudes de entrega realizadas después de la actualización; el presupuesto de envío que acepta es lo máximo que nos paga por ese envío (Parte 5, Sección 1.2). Una tarifa de almacenamiento más alta se aplica al vino que ya está almacenado únicamente en los términos previstos en la Parte 4, Sección 4.1. Un cambio en el periodo de almacenamiento gratuito nunca acorta el periodo gratuito de una botella que ya haya comprado (Parte 4, Sección 2.1). Por lo demás, la Sección 4.2 de esta Parte no se aplica a los cambios de la página de Envíos y Almacenamiento.

## 5. Podemos modificar, suspender o retirar nuestra Plataforma

5.1. Podemos actualizar y modificar nuestra Plataforma de vez en cuando para reflejar cambios en nuestros Productos, en las necesidades de nuestros miembros y en nuestras prioridades de negocio. No garantizamos que la Plataforma, ni ninguno de sus contenidos, esté siempre disponible o sin interrupciones, y podemos suspender, retirar o restringir la disponibilidad de la totalidad o de parte de ella por motivos empresariales y operativos; si dejamos de operar la Plataforma, la Parte 4, Sección 4.2 se aplica al vino que almacenamos para usted. Intentaremos avisarle con una antelación razonable de cualquier cambio importante, suspensión o retirada.

5.2. Una suspensión, restricción o retirada de la Plataforma no afecta por sí misma a sus Bonos ni a sus derechos conforme a estas Condiciones. Si la Plataforma (o su acceso a ella) se suspende, restringe o retira, siempre puede contactar con nuestro equipo de atención al cliente por correo electrónico en hello@crcles.com, y acusaremos recibo de su mensaje en un plazo de tres (3) días laborables. Nuestro equipo de atención al cliente puede mostrarle su bodega personal y sus registros, desistir en su nombre cuando tenga derecho a desistir y tramitar una reclamación. Una suspensión de la Plataforma nunca afecta a sus Bonos, a su derecho a la entrega de los Productos, a sus créditos ni a los derechos que le reconoce la ley.

## 6. Podemos ceder este contrato a un tercero

6.1. Podemos ceder nuestros derechos y obligaciones derivados de estas T&C a otra sociedad de nuestro grupo de empresas, o a una empresa que asuma la Plataforma o nuestro negocio en una fusión, una adquisición o una venta de la totalidad o de la práctica totalidad de nuestros activos. Siempre se lo comunicaremos por escrito si esto ocurre y nos aseguraremos de que la cesión no afecte a sus derechos conforme al contrato: la empresa que asuma el negocio adquiere todas nuestras obligaciones para con usted. Un cambio en la titularidad de CRCLES CLUB LTD no modifica su contrato, que sigue siendo con CRCLES CLUB LTD.

## 7. Su cuenta

7.1. Cómo inscribirse, y qué es gratuito. Registrarse en CRCLES y solicitar el ingreso en un club no cuesta nada, y puede retirar una solicitud en cualquier momento hasta que el productor le admita (Parte 2, Sección 5.2). Mientras su solicitud esté pendiente, o mientras esté en una lista de reserva, puede comprar de la selección Discovery y almacenar vino con nosotros en las mismas condiciones que cualquier miembro, sin pagarnos nada por el acceso. Lo que compra el importe anual no es el acceso a la Plataforma: es el vino del productor para ese año de club y el derecho a comprar más de ese vino dentro de ese club. Se registra una sola vez, como una sola persona con una sola cuenta. Los únicos cargos en los que puede incurrir son los que asume por decisión propia: el precio de lo que compra, el importe anual de un club al que se une (que se renueva anualmente salvo que desactive la renovación - Parte 2, Sección 8), el almacenamiento una vez terminado el periodo gratuito de cada botella (Parte 4; los periodos gratuitos y la tarifa de almacenamiento vigentes figuran en la página de Envíos y Almacenamiento de la Plataforma) y la entrega cuando la solicita (Parte 5).

7.2. Es usted responsable de asegurarse de que los datos que facilita en el registro sean correctos y completos, y de informarnos de cualquier cambio.

7.3. Debe mantener seguros los datos de su cuenta. Si elige, o se le facilita, un código de identificación de usuario, una contraseña o cualquier otro dato como parte de nuestros procedimientos de seguridad, debe tratar esa información como confidencial y no revelarla a ningún tercero. Tenemos derecho a desactivar cualquier código de identificación o contraseña en cualquier momento si, a nuestro juicio razonable, no ha cumplido estas Condiciones. Si sabe o sospecha que alguien distinto de usted conoce sus credenciales, debe notificarnos sin demora.

7.4. Cierre de su cuenta. Puede pedirnos que cerremos su cuenta en cualquier momento, desde su cuenta o escribiéndonos. Pedir el cierre de su cuenta pone fin también a cada una de sus membresías de club, y cualquier saldo del club no gastado se trata conforme a la Parte 2, Sección 7.3. Antes de que su cuenta se cierre, le indicamos lo que todavía tiene con nosotros y qué ocurre con ello: (a) cualquier importe que le debamos, incluido el crédito de compra que sustituyó a un reembolso, un cupón y cualquier crédito que permanezca en su cuenta conforme a la Parte 3, cláusula 6.2, se le paga en dinero; (b) cualquier bonificación que hayamos añadido al crédito de compra conforme a la Parte 3, cláusula 6.3, termina cuando se cierra su cuenta y no se le paga; (c) el crédito de compra convertido a partir de un saldo del club puede gastarse hasta que termine: puede mantener su cuenta abierta hasta entonces, o cerrarla de inmediato y renunciar a ese crédito confirmándolo expresamente al pedir el cierre, salvo el crédito que se le deba por ley, que le pagamos en dinero. Su cuenta se cierra una vez que no queda nada más pendiente: ningún Bono de vino que siga almacenado, ningún pedido ni envío en curso y ninguna factura impagada. Lo que conservamos después del cierre de su cuenta se explica en nuestra Política de Privacidad.

## 8. Cómo puede utilizar el material de nuestra Plataforma; prohibición de minería de textos y datos

8.1. Somos titulares o licenciatarios de todos los derechos de propiedad intelectual sobre nuestra Plataforma y sobre el material publicado en ella (la imagen de marca de los productores se utiliza bajo licencia del productor correspondiente). Dichas obras están protegidas por las leyes y los tratados sobre derechos de autor de todo el mundo. Todos esos derechos quedan reservados. Puede imprimir una copia y descargar extractos de cualquier página de nuestra Plataforma para su uso personal. No debe utilizar ninguna parte del contenido de la Plataforma con fines comerciales sin una licencia nuestra o de nuestros licenciantes.

8.2. No realizará, facilitará, autorizará ni permitirá ninguna actividad de minería de textos y datos ni de extracción automatizada de contenidos (web scraping) en relación con nuestra Plataforma, con ningún fin,

incluidos el desarrollo, el entrenamiento, el ajuste o la validación de sistemas o modelos de inteligencia artificial. Esta disposición constituye una reserva expresa de nuestros derechos, incluso a los efectos del artículo 4, apartado 3, de la Directiva (UE) 2019/790 sobre los derechos de autor en el mercado único digital.

8.3. "CRCLES" y el logotipo de CRCLES son de nuestra propiedad; no puede utilizarlos sin nuestra autorización.

## 9. Reglas sobre enlaces; información en la Plataforma; virus

9.1. Puede incluir un enlace a nuestra página de inicio, siempre que lo haga de forma leal y legal y sin dañar nuestra reputación ni aprovecharse de ella; no debe sugerir ninguna forma de asociación, aprobación o respaldo por nuestra parte cuando no exista. Nos reservamos el derecho a retirar el permiso para enlazar sin previo aviso.

9.2. El contenido de nuestra Plataforma se ofrece únicamente a título de información general y no constituye un asesoramiento en el que deba basarse. Los precios de mercado estimados, cuando se muestran, son solo orientativos. Cuando la Plataforma contiene enlaces a otros sitios, estos se facilitan únicamente para su información; no tenemos ningún control sobre sus contenidos.

9.3. No garantizamos que nuestra Plataforma sea segura ni que esté libre de errores o virus; es usted responsable de configurar su propia tecnología para acceder a ella. No debe hacer un uso indebido de nuestra Plataforma introduciendo a sabiendas contenido malicioso, intentando un acceso no autorizado o atacándola; hacerlo puede constituir un delito conforme a la Computer Misuse Act 1990 (ley británica sobre uso indebido de sistemas informáticos), que denunciaremos ante las autoridades competentes.

## 10. Nuestra responsabilidad por las pérdidas o daños que pueda sufrir

10.1. No excluimos ni limitamos en modo alguno nuestra responsabilidad frente a usted cuando hacerlo sea ilegal. Esto incluye la responsabilidad por fallecimiento o daños personales causados por nuestra negligencia o por la negligencia de nuestros empleados, agentes o subcontratistas, así como por fraude o declaraciones fraudulentas. A la venta de Productos se aplican limitaciones y exclusiones de responsabilidad distintas, tal y como se establece en nuestras Condiciones de venta.

10.2. Nuestra Plataforma está destinada exclusivamente al uso doméstico y privado. Usted se compromete a no utilizar nuestra Plataforma con fines comerciales o empresariales, y no asumiremos ninguna responsabilidad ante usted por cualquier pérdida de beneficios, pérdida de negocio, interrupción de la actividad empresarial o pérdida de oportunidades de negocio.

## 11. Cómo podemos utilizar sus datos personales

11.1. Solo utilizaremos sus datos personales conforme a lo establecido en nuestra Política de Privacidad.

## 12. Legislación aplicable a las posibles controversias

12.1. Las presentes Condiciones se rigen por el Derecho de Inglaterra y Gales. Si es usted un consumidor residente fuera de Inglaterra y Gales, esta elección de ley no le priva de los derechos imperativos de protección de los consumidores que se apliquen en su país de residencia y que no puedan excluirse por contrato. Los tribunales de Inglaterra y Gales serán competentes, pero, si es usted consumidor, también podrá interponer acciones judiciales ante los tribunales del país en el que vive, y nosotros solo podremos interponer acciones contra usted cuando lo permitan las normas de competencia judicial en materia de protección de los consumidores.

12.2. Idioma. Estas Condiciones se facilitan en inglés y nuestro servicio de atención al cliente opera en inglés y, cuando esté disponible, en otros idiomas. En caso de que pongamos a disposición versiones en otros idiomas,

prevalecerá la versión inglesa si existe alguna divergencia, salvo que la normativa de consumo aplicable disponga lo contrario o que usted se haya basado en un aviso obligatorio para el consumidor facilitado en su idioma local.

# Parte 2 - Condiciones de la membresía de club

## 1. Los clubes en CRCLES: una sola relación, un solo conjunto de reglas

1.1. CRCLES aloja clubes gestionados con productores de vinos de alta gama. Cada club tiene su propia página, su propia selección anual y su propio año de club. No se registra en un club por separado de CRCLES: se registra en CRCLES al solicitar el ingreso en un club, su membresía de club forma parte de su experiencia en CRCLES y estas T&C son las únicas condiciones que la regulan. Los productores no fijan sus propias reglas de membresía y no tienen ningún contrato con usted.

1.2. Puede pertenecer a más de un club al mismo tiempo. Cada membresía de club se rige por su propio año de club y tiene su propio saldo del club; su cuenta, su bodega personal y su acceso a Discovery son comunes a todos ellos.

## 2. Quién puede solicitar el ingreso

2.1. Debe tener 18 años o más, o la edad legal para consumir alcohol en su país de residencia si es superior, para registrarse, solicitar el ingreso en un club o comprar cualquier Producto. Confirma su fecha de nacimiento al registrarse. La membresía es personal, intransferible e intransmisible; garantiza que toda la información que nos facilita es veraz y exacta. No aceptamos solicitudes de personas residentes en Rusia o Bielorrusia, ni de personas cuya dirección de facturación se encuentre allí.

## 3. Cómo solicitar el ingreso en un club

3.1. Usted solicita el ingreso en un club en la Plataforma. Su solicitud es una petición: corresponde al productor, no a nosotros, decidir si se le admite.

3.2. Autorización de pago en el momento de la solicitud. Cuando solicita el ingreso en un club, le pedimos que guarde una tarjeta y que nos dé una autorización de pago separada; podemos pedirle que autentique su tarjeta al guardarla, incluso mediante autenticación reforzada de cliente cuando sea obligatoria. No se cobra ningún importe al presentar la solicitud y no se retienen fondos. Si el productor le admite durante el año de club para el que solicitó el ingreso, y cuando lo haga, nos autoriza a cargar en su tarjeta guardada el importe anual que se le mostró al presentar la solicitud, o cualquier importe inferior: ese importe no cambia entre su solicitud y la decisión del productor. Si el productor le admite cuando el club ya ha pasado a un año de club posterior, nunca cargamos el importe del año de club anterior: le pedimos que confirme el importe anual del año de club en el que se le admite, y cargamos en su tarjeta guardada solo después de que lo confirme; su plaza se mantiene reservada mientras esperamos su respuesta. Salvo en ese caso, el cargo se realiza automáticamente con su tarjeta guardada, sin que tenga que confirmar de nuevo el pago. Si el productor le admite, cargamos en su tarjeta guardada en la misma operación (o, en el caso de un año de club posterior, cuando confirme el nuevo importe) y se lo comunicamos de inmediato, indicando el importe, el club, la tarjeta cargada y, cuando la selección anual se ofrezca en variantes, la variante que recibirá. El contrato de membresía se perfecciona cuando el productor le ha admitido y el cargo se ha hecho efectivo. Dispone de catorce (14) días desde ese cargo para desistir conforme a la Parte 3, Sección 5. Su autorización de pago no tiene fecha de caducidad: su tarjeta permanece guardada y solo se carga si el productor le admite, y cuando lo haga. Revocar la autorización no afecta a los pagos ya realizados ni a los importes ya debidos.

3.3. Decide el productor. El productor puede admitirle, rechazarle o incluirle en la lista de reserva del club, a su entera discreción y sin necesidad de dar explicaciones. No revisamos ni juzgamos las decisiones de los productores. La lista de reserva no tiene orden: no existe posición en una cola ni promesa de prioridad por orden de llegada.

3.4. Nada caduca mientras espera. Tanto si su solicitud está pendiente de la decisión del productor como si está en una lista de reserva, nada caduca con el paso del tiempo: ni su solicitud, ni su puesto en la lista de reserva, ni su autorización de pago (cláusula 3.2). Si el club pasa a un año de club posterior mientras espera, la cláusula 3.2 indica qué ocurre con el importe anual. También puede solicitar el ingreso en otros clubes, y puede estar en las listas de reserva de varios clubes al mismo tiempo.

3.5. Admisión y cargo. Cuando el cargo se hace efectivo, le enviamos un correo electrónico de bienvenida que confirma su membresía, con la información que le facilitamos al presentar la solicitud, y con estas T&C en la versión que aceptó y el modelo de formulario de desistimiento (Anexo A) adjuntos como archivos, no como enlaces.

3.6. Clubes que aún no están abiertos. La página de un club puede publicarse antes de que el productor haya compuesto la selección anual de ese año de club y antes de que se publique su importe anual. Mientras un club se encuentra en ese estado no puede solicitar el ingreso, y no recogemos ningún medio de pago ni ninguna autorización de pago: solo puede registrar su interés. Registrar su interés no cuesta nada y no le obliga a nada. Cuando el club abre, avisamos por correo electrónico a las personas que registraron su interés; a partir de ahí solicitan el ingreso en las mismas condiciones que cualquier otra persona conforme a las cláusulas 3.1 a 3.5: registrar el interés no otorga posición en una lista ni prioridad alguna. Una vez que le hayamos comunicado por correo electrónico que el club está abierto, eliminamos su registro de interés.

## 4. Qué recibe con la admisión

4.1. Con la admisión recibe de inmediato: (a) la selección anual de ese año de club (el Hero Package): la selección predefinida de vinos del productor, compuesta por el productor para ese año de club, que se entrega en su bodega personal en forma de Bonos (un Bono por botella) y se almacena para usted hasta que solicite la entrega; y (b) cuando el precio de la selección sea inferior al importe anual, un saldo del club por la diferencia (Sección 7).

4.2. Variantes de la selección. Un productor puede ofrecer la selección anual en dos o más variantes de distinta composición al mismo precio. Cuando existan variantes, elige la suya al presentar la solicitud, y esa elección también se aplica si más adelante se le admite desde la lista de reserva: el productor le asigna una variante distinta solo si la que eligió ya no puede componerse, y le indicamos qué variante recibe cuando le hacemos el cargo (cláusula 3.2). Nadie vuelve a elegir en la renovación.

## 5. El año de club: ciclo fijo, sin prorrateo

5.1. Cada club se rige por su propio año de club: un ciclo de doce meses con una fecha de inicio fijada para ese club, la misma para todos sus miembros y no alineada con el año natural. Si se incorpora a mitad de ciclo, paga el importe anual completo, recibe la selección anual completa de ese año de club y su primer periodo de membresía termina en la fecha de renovación del club: por tanto, puede durar menos de doce meses. No hay reducción prorrateada, porque lo que compra es la selección, no un periodo de tiempo. Si las selecciones anuales del año de club en curso están agotadas, puede incorporarse a la lista de reserva del siguiente.

5.2. Si se le admite cuando el año de club está avanzado. El productor decide cuándo admitirle, y esa decisión puede llegar meses después de su solicitud. Hasta que el productor le admita, puede retirar su solicitud en cualquier momento y sin coste. Cuando le hacemos el cargo, la confirmación que le enviamos indica cuánto queda del año de club en curso y la fecha en la que vencería el siguiente importe de renovación; si prefiere no ser miembro durante lo que queda de ese año de club, puede desistir de la compra de la selección anual conforme a la Parte 3, Sección 5, en el plazo de catorce (14) días desde el cargo, que es el día en que emitimos los Bonos de la selección anual, y antes de que se haya completado y pagado una solicitud de entrega de cualquiera de sus botellas; ese desistimiento pone fin también a la membresía (Parte 3, Sección 5.6).

## 6. El importe anual: qué es y qué no es

6.1. El importe anual es el importe que figura en la página del club para ese año de club; puede cambiar de un año de club al siguiente, y cualquier cambio se le notifica con el aviso de renovación (cláusula 8.1). Con él compra la selección anual de ese año de club y, cuando el precio de la selección sea inferior al importe, un saldo del club que solo puede gastarse en más vino de ese productor. El acceso a la Plataforma es gratuito (Parte 1, Sección 7.1).

6.2. Nunca paga más que el importe anual. Si la selección que compone el productor vale más, sigue pagando únicamente el importe anual; no hay ajuste a nuestro favor ni reclamación posterior.

## 7. El saldo del club

7.1. Cuando el precio de la selección anual sea inferior al importe anual, la diferencia se le abona como saldo del club. A menudo no hay diferencia y, por lo tanto, no hay saldo. Un descuento que le concedamos sobre el importe anual no reduce su saldo del club.

7.2. Su saldo del club: (a) está denominado en euros; (b) es un saldo a su favor disponible para futuras compras de productos del productor dentro de ese mismo club, y no representa una contraprestación recibida por una entrega de bienes o una prestación de servicios identificada; (c) puede gastarse en una o varias compras, total o parcialmente; (d) solo puede utilizarse dentro de ese club y solo para productos de la selección propia del club (no para experiencias u otros servicios, no en Discovery, no en otro club); (e) no es transferible, ni reembolsable, ni convertible en dinero, salvo lo previsto en la cláusula 7.3; (f) no tiene fecha de caducidad y se arrastra en cada renovación: la diferencia de cada año se suma al saldo que ya tenga; y (g) sigue disponible mientras siga siendo miembro de ese club.

7.3. Cuando su membresía de un club termina por decisión suya o por su incumplimiento, cualquier saldo del club no gastado de ese club se convierte en crédito de compra por su valor nominal. Puede gastar ese crédito en cualquier compra de bienes de nuestra selección Discovery, no en facturas de almacenamiento o de entrega; sigue disponible durante doce (12) meses. Cuando su saldo se convierte, le indicamos el importe, cuándo termina el crédito, dónde puede gastarlo y de qué club procede, y se lo recordamos antes de que termine. Una membresía que caduca porque el cargo de renovación no se paga en el plazo de treinta (30) días de la cláusula 8.4 se considera terminada por decisión suya. Cuando el precio de la selección anual sea inferior al importe anual, la página del club indica esta regla, antes de que presente la solicitud, junto al saldo del club que puede esperar; cuando tenga saldo del club, cada aviso de renovación indica la regla junto con su saldo actual. Si su membresía termina por cualquier otro motivo (por ejemplo, el club cierra, el productor abandona la Plataforma o nosotros ponemos fin al club), le reembolsamos el saldo del club no gastado en dinero o, si lo prefiere, lo convertimos en crédito de compra en las condiciones anteriores, con un incentivo que le indicamos al ofrecerle la elección.

7.4. Hay una excepción a su favor: si desiste de la compra de la selección anual conforme a la Parte 3, Sección 5, la compra de ese año se deshace por completo: el saldo abonado por ese año se revierte y se computa dentro de su reembolso, de modo que nada se paga dos veces. El saldo acumulado de años anteriores sigue la regla ordinaria de la cláusula 7.3.

7.5. Si se le suspende por motivos de cumplimiento normativo (Parte 3, Sección 8), el reloj se detiene: nada caduca y nada se pierde mientras la suspensión esté en vigor.

## 8. Renovación

8.1. Su membresía de club se renueva automáticamente al inicio de cada nuevo año de club, y el importe anual del nuevo año de club se carga en su tarjeta guardada en la fecha de renovación del club. El importe y la

selección anual pueden cambiar de un año a otro. Al menos treinta (30) días antes de la fecha de renovación le enviamos un aviso de renovación. En él le indicamos: el nuevo importe anual; la fecha de renovación; la tarjeta en la que se hará el cargo; cómo desactivar la renovación automática, sin coste y en un solo paso; un recordatorio del derecho a desistir de la renovación en el plazo de catorce días previsto en la cláusula 8.2; y qué cambia a partir del siguiente año de club. Cuando tenga saldo del club, el aviso indica también ese saldo y qué ocurre con él conforme a la cláusula 7.3 si no renueva. Puede desactivar la renovación automática en cualquier momento antes de la fecha de renovación, sin coste y sin necesidad de dar explicaciones - poner fin a la renovación en línea es al menos tan fácil como lo fue darse de alta.

8.2. Desistimiento de la renovación. Si su membresía se renueva y cambia de opinión, puede desistir de la renovación en el plazo de catorce (14) días desde la factura de renovación (o, cuando el cargo de renovación haya fallado y haya pagado más tarde conforme a la cláusula 8.4, desde el día en que usted pagó), desde su cuenta o poniéndose en contacto con nosotros. Si desiste, su membresía para el año de club renovado termina y le reembolsamos conforme a la legislación aplicable: íntegramente cuando no haya canjeado ningún Bono, ni se le haya enviado ningún Producto, ni haya recibido o conservado ningún Producto, ni gastado saldo alguno, ni recibido ningún servicio correspondiente a ese año de club renovado; en caso contrario, con una reducción únicamente por el valor de lo que realmente haya recibido, conservado, canjeado, gastado o utilizado antes de desistir. Si la ley exige o permite la devolución de algún Producto, le indicaremos cómo devolverlo y si los costes de devolución corren a su cargo. No cobraremos ningún coste de desistimiento ni penalización, y las consecuencias exactas en cuanto a devolución y reembolso serán las que exija o permita la legislación aplicable en el momento en que desista. Le enviamos un aviso separado sobre este derecho el día en que emitimos la factura de renovación. Este derecho se suma a su derecho de desistimiento sobre la selección anual (Parte 3, Sección 5).

8.3. Si desactiva la renovación, su membresía continúa hasta el final del año de club ya pagado: conservará el acceso y su saldo del club hasta entonces, y no se le quita nada durante ese periodo. Al finalizar el año de club, la membresía caduca y cualquier saldo no gastado se convierte en crédito de compra conforme a la cláusula 7.3. Si desea volver a incorporarse al club después de haber desactivado la renovación, puede hacerlo dentro del plazo fijado para cada club - treinta (30) días desde la fecha de renovación, salvo que la página del club indique un periodo distinto -, siempre que siga habiendo una plaza libre.

8.4. Si el cargo de renovación falla, su membresía caduca al final del año de club ya pagado, y dispone de treinta (30) días desde esa fecha para pagar. Durante esos treinta días no es usted miembro del club y no puede hacer compras en él, pero su plaza en el club se mantiene reservada, su saldo del club queda congelado y su vino y sus Bonos permanecen intactos. Volvemos a intentar el cargo automáticamente y se lo recordamos, y puede pagar en cualquier momento de ese periodo: si paga, vuelve a ser miembro sin necesidad de una nueva admisión por parte del productor. Si no paga en el plazo de treinta días, su membresía se considera terminada por decisión suya, y su saldo del club se trata conforme a la cláusula 7.3.

## 9. Fin de una membresía de club

9.1. Una membresía de club termina de una de estas formas: (a) desactiva la renovación automática (cláusula 8.3); (b) el pago de la renovación falla, en cuyo caso la membresía caduca al final del año de club ya pagado, sin perjuicio del plazo de treinta días para regularizar el pago y la readmisión previstos en la cláusula 8.4; (c) el productor decide no renovarle o le excluye del club (cláusula 9.3); o (d) nos pide que le pongamos fin de inmediato (el acceso y el saldo terminan en ese momento y no al final del ciclo); también termina si desiste de la selección anual (Parte 3, Sección 5.6), si cerramos el club antes del final de su año de club (cláusula 10.1) o por su fallecimiento (Sección 12). Sea cual sea la vía por la que termine su membresía, cualquier saldo del club no gastado se trata conforme a la cláusula 7.3: se convierte en crédito de compra o se le reembolsa en dinero, según cómo haya terminado la membresía.

9.2. Sea cual sea la vía, conserva usted su vino. Perder una membresía de club nunca obliga a un envío y nunca supone la pérdida de las botellas almacenadas ni de los Bonos no canjeados. Pasa a ser antiguo miembro: conserva su cuenta y su bodega personal, puede seguir comprando en Discovery, se le sigue facturando el almacenamiento (Parte 4) y puede solicitar el ingreso en cualquier club en cualquier momento.

9.3. Exclusión por el productor. El productor puede excluirle de su club en cualquier momento, sin necesidad de dar explicaciones, y nosotros no juzgamos las decisiones comerciales del productor. Si eso ocurre a mitad de año: sus Bonos siguen siendo suyos y su vino sigue almacenado para usted, con todos los derechos de almacenamiento y de envío, y los que le reconoce la ley, intactos; conserva el acceso a su cuenta, sus registros, sus facturas y sus documentos; su saldo del club no gastado sigue la cláusula 7.3: se le reembolsa en dinero o, si lo prefiere, se convierte en crédito de compra, salvo que la exclusión se deba a su incumplimiento, en cuyo caso se convierte en crédito de compra; y el importe anual del año de club en curso no se reembolsa, porque ha recibido íntegramente la selección anual de ese año. Le notificaremos la exclusión sin demora, le trasladaremos cualquier motivo que el productor nos facilite y que podamos compartir legalmente, y nuestro equipo de atención al cliente revisará el caso cuando considere que la exclusión se debe a un error evidente (como una confusión de identidad o un error administrativo) o sería ilícita; durante esa revisión, todo lo que tiene con nosotros se conserva.

## 10. Si un club cierra

10.1. No se garantiza que los clubes existan para siempre, y un productor puede abandonar la Plataforma. Salvo cuando cerremos un club antes (véase más abajo), si nuestro acuerdo con un productor termina a mitad del año de club, conserva las ventajas del club durante el resto del año de club ya pagado. Cuando el club termina: su relación con nosotros continúa sin cambios (cuenta, bodega personal, Bonos, Discovery, almacenamiento); y cualquier saldo del club no gastado se le reembolsa en dinero o, si lo prefiere, se convierte en crédito de compra, conforme a la cláusula 7.3. Si resolvemos nuestro acuerdo con el productor por una causa justificada y cerramos el club antes del final de su año de club, su membresía de ese club termina en la fecha que le indiquemos: su vino y sus Bonos siguen siendo suyos, el importe anual no se reembolsa y cualquier saldo del club no gastado se trata conforme a la cláusula 7.3. Un club que está cerrando no admite nuevos miembros.

## 11. Qué ve el productor sobre usted, y qué no

11.1. Datos que compartimos con el productor de su club. Los productores necesitan datos para gestionar sus clubes. Cuando usted solicita el ingreso en un club, y mientras siga siendo miembro de él, el productor recibe, de forma nominativa: su nombre, dirección de correo electrónico y país; su edad en años (nunca su fecha de nacimiento); si ha dado el consentimiento separado descrito en la cláusula 11.3; si su primer registro en CRCLES se inició desde ese productor, lo que por sí solo no significa que se pague comisión alguna (cláusula 11.4); el detalle completo de los vinos de ese productor que nos compra a través de su club (botellas, cantidades, precios); su saldo del club no gastado en ese club; y la variante de la selección anual que recibe y las botellas que contiene. En la fase de solicitud el productor recibe además: el mensaje que escribió con su solicitud, si lo hay; su historial con ese club; y dos cifras sobre su historial en la Plataforma: de cuántos clubes es usted miembro actualmente y cuántas botellas ha comprado en total en la Plataforma. El productor recibe estos datos como responsable del tratamiento independiente, como datos operativos para gestionar su club, para saber quiénes son sus miembros y qué vinos suyos nos han comprado a través de su club: no para su propio marketing fuera de la Plataforma (cláusula 11.3). Esto ocurre independientemente de que usted dé su consentimiento o no, y debe entenderlo antes de presentar su solicitud.

11.2. Lo que el productor no recibe. El productor no recibe el detalle de sus compras en Discovery ni en ningún otro club: más allá del número de botellas de la cláusula 11.1, no se le dice qué ha comprado ni a quién. Para la comisión sobre Discovery (cláusula 11.4), al productor se le comunican los ingresos totales de Discovery

generados durante un periodo por las personas que él introdujo, y el número de personas que hay detrás de ese total: sin nombres y sin detalle de lo comprado. Si detrás de un total hay una sola persona, o muy pocas, ese total puede revelar lo que han gastado. En cuanto a sus propios vinos vendidos en Discovery, al productor se le comunican las cantidades vendidas y los importes, de forma agregada, sin la identidad de los compradores.

11.3. El marketing del productor es una opción independiente. El productor solo puede usar su dirección de correo electrónico para comunicaciones sobre su club y sobre lo que se ofrece a través de la Plataforma. Cada vez que usted solicita el ingreso en un club, se le pregunta, por separado y con la casilla sin marcar, si el productor de ese club puede además ponerse en contacto con usted directamente fuera de la Plataforma: su propio boletín, invitaciones y noticias de su finca. Sin ese consentimiento, el productor no puede usar los datos que le facilitamos para contactarle con fines propios fuera de la Plataforma; esto no afecta a ninguna relación que ya tenga con el productor fuera de CRCLES. El productor debe eliminar o devolver los datos personales que conserve sobre su actividad en la Plataforma, o sobre su solicitud, en el plazo de treinta (30) días desde el cierre de su club, salvo que la ley le obligue a conservarlos; si ha dado usted ese consentimiento, puede conservar su nombre, dirección de correo electrónico, país y preferencia de idioma para las comunicaciones que usted aceptó, hasta que lo retire. Negarse no afecta en modo alguno a su membresía, a su vino ni a su acceso; al productor se le muestra si ha dado su consentimiento (cláusula 11.1). Si lo da, el productor puede seguir contactándole después de que deje usted su club, si no se le admite o retira su solicitud, o si él abandona la Plataforma, hasta que retire usted su consentimiento. Puede retirarlo en cualquier momento desde su cuenta o a través del enlace incluido en cualquier mensaje del productor.

11.4. En aras de la transparencia: si su primer registro en CRCLES se inició desde el enlace o la página de un productor, ese productor puede recibir de nosotros una comisión sobre las compras que haga en Discovery. Esto se aplica desde su primera solicitud de ingreso en el club de ese productor, tanto si el productor le admite, le incluye en su lista de reserva o no le admite, y tanto si retira su solicitud como si no; y continúa después de que termine cualquier membresía de ese club, hasta que el club del productor cierre. Esto nunca afecta a los precios que paga. Al productor se le muestra si su primer registro se inició desde él (cláusula 11.1); ello no supone que se comparta con ningún productor el detalle de sus compras individuales en Discovery (cláusula 11.2).

## 12. Fallecimiento

12.1. Las membresías de club son personales y terminan con el fallecimiento del miembro. Los Bonos no canjeados - y con ellos el derecho a la entrega del vino que amparan - y cualquier crédito de compra forman parte de la herencia del miembro: los representantes de la herencia deben ponerse en contacto con nosotros acreditando su condición (por ejemplo, con el "grant of probate" británico o un documento equivalente, como la aceptación de herencia o la declaración de herederos), y registraremos las instrucciones de la herencia - envío, almacenamiento continuado conforme a estas Condiciones (los gastos de almacenamiento siguen devengándose) o, cuando lo exija la ley aplicable a la herencia, la transferencia de los activos de la cuenta a un beneficiario que cumpla los requisitos de edad de estas Condiciones. Cualquier saldo del club no gastado sigue la cláusula 7.3 de la Parte 2.

# Parte 3 - Condiciones de venta

## 1. Dónde y qué compra usted

1.1. Hay tres lugares donde comprar en la Plataforma: (a) la página de su club, visible solo para los miembros de ese club, donde se ofrecen los vinos del productor; (b) Discovery, nuestro catálogo seleccionado, visible para todas las personas registradas (miembros, solicitantes y antiguos miembros); y (c) las ventas privadas, cuando las ofrecemos: ofertas reservadas a un miembro o a un grupo de miembros.

1.2. Los Productos se muestran en tiempo real y pueden retirarse de la oferta sin previo aviso. Las ofertas pueden llevar límites de compra (por oferta, por miembro y periodo, o por club y año), indicados en la oferta.

1.3. Algunas ofertas son indivisibles: varias botellas que se venden juntas como una sola oferta, por ejemplo un conjunto cuidadosamente seleccionado de varios vinos o la selección anual. Compra usted la oferta entera o nada; no puede comprar ni rechazar una parte de ella. Una vez que el vino está en nuestro almacén, puede mantener las botellas almacenadas o enviarlas de una en una, salvo que la oferta indique que solo pueden enviarse juntas. La indivisibilidad también determina su derecho de desistimiento (Sección 5).

1.4. Algunos vinos se venden antes de llegar a nuestro almacén (por ejemplo, en primeur), y la oferta indica la fecha estimada de su llegada al almacén. Puede comprar ese vino, pero no puede solicitar la entrega hasta que llegue físicamente. Su derecho de desistimiento no se ve afectado: el derecho de catorce días de la Sección 5.1 se cuenta desde el día en que emitimos el Bono, haya llegado o no el vino, y termina como se describe en la Sección 5.

## 2. Compra los Productos mediante Bonos

2.1. Todos los Productos se venden mediante un sistema de bonos polivalentes: cuando compra, le emitimos un Bono por cada botella (un Bono, una botella; una caja de doce botellas genera doce Bonos), y canjea sus Bonos por la entrega cuando usted decida (Parte 5).

2.2. Hasta que solicite la entrega, su Bono le da derecho a una botella del vino indicado procedente de la asignación específica de la que compró: no se podrá satisfacer con existencias de otro productor ni con una asignación distinta del mismo vino. La botella física concreta se identifica para usted cuando se prepara en el almacén para su envío, y la propiedad de la misma se le transmite en ese momento (cláusula 2.3).

2.3. Propiedad y riesgo. La propiedad de un Producto se le transmite cuando la botella concreta se identifica para usted y se prepara en el almacén para su envío. Hasta entonces el vino es nuestro y su Bono le da derecho a la entrega de una botella de la asignación de la que usted compró. Cuando estas Condiciones hablan de su vino o de sus botellas antes de ese momento, se refieren a las botellas a las que sus Bonos le dan derecho. El riesgo permanece con nosotros mientras el Producto esté bajo nuestra custodia: mientras su vino está almacenado en nuestro almacén, está a nuestro riesgo, y el riesgo se le transmite con la entrega (o, cuando organiza usted el transporte, cuando el Producto se entrega a su transportista). Al recibir su pago emitimos el Bono o los Bonos y la correspondiente factura de compra, que están disponibles en su cuenta.

2.4. La Plataforma no ofrece actualmente la posibilidad de regalar un Bono a otra persona ni de vender un Bono a otro miembro. Si la introducimos, se lo comunicaremos y le explicaremos cómo funciona. Hasta entonces, a efectos de almacenamiento y entrega tratamos únicamente con el titular de la cuenta en cuya bodega personal se encuentra el Bono.

2.5. Los Bonos no caducan. Un Bono sigue siendo válido mientras lo tenga: no hay una fecha límite para solicitar la entrega, y nada de lo que tiene caduca por el paso del tiempo. Un Bono termina únicamente de las formas previstas en estas Condiciones: por la entrega, por desistimiento conforme a la Sección 5, conforme a la cláusula

3.4 (errores en el precio y rechazo de pedidos) o a la cláusula 6.4 (sustitución), o conforme al procedimiento de impago de la Sección 7. No termina porque no haya usado su cuenta ni porque no podamos contactar con usted.

## 3. Pedido y pago

3.1. La cesta y la reserva. Al añadir un artículo a su cesta, esas existencias quedan reservadas durante 15 minutos. Cuando el plazo vence, la reserva se libera y la disponibilidad se comprueba de nuevo antes de la compra. El precio que paga es el precio registrado en el momento en que se tomó su reserva actual, aunque el precio mostrado cambie entretanto.

3.2. El pago. Puede pagar con tarjeta de crédito o débito o, cuando se ofrezca al finalizar la compra, por transferencia bancaria. Si el cargo en la tarjeta falla, no existe pedido. Con la transferencia bancaria, su pedido queda pendiente y las existencias permanecen reservadas durante 7 días naturales: si los fondos llegan, el pedido se confirma; si no, el pedido queda sin efecto, no se emite ningún Bono, no se expide ninguna factura y no se cobra nada. Se aplica la autenticación reforzada de cliente cuando sea obligatoria. Todos los precios y cargos se expresan en euros.

3.3. Cuándo se formaliza el contrato. Su pedido se confirma, y la factura de compra se emite, únicamente cuando el pago se ha hecho efectivo. Ese es el día desde el que se cuenta el plazo de catorce días para ejercer el derecho a cambiar de opinión (desistimiento) de la Sección 5.1 (Sección 5).

3.4. Errores en el precio y rechazo de pedidos. Siempre es posible que, a pesar de nuestros esfuerzos, un Producto tenga un precio erróneo. Cuando el precio correcto de un Producto sea superior al precio mostrado y el error sea evidente e inconfundible y usted hubiera podido reconocerlo razonablemente como un error de precio, podemos cancelar el pedido antes del envío, comunicárselo y reembolsarle íntegramente. También podemos rechazar o cancelar un pedido antes del envío cuando no podamos verificar la información que nos ha facilitado, cuando se supere un límite de compra o cuando la ley nos obligue a ello; en todos los casos, cualquier cantidad que haya pagado por un pedido cancelado se reembolsa íntegramente.

## 4. Precios, impuestos y facturas

4.1. El precio de compra que se muestra al finalizar la compra es únicamente el precio del Producto, salvo que indiquemos expresamente otra cosa. No incluye el IVA, los impuestos especiales, los aranceles de importación, los gastos de despacho de aduanas ni del transportista, la entrega, el embalaje ni los gastos de almacenamiento posteriores al periodo de almacenamiento gratuito. Esos importes dependen de decisiones que tomará más adelante y no pueden calcularse todos en el momento de la compra, porque su vino puede permanecer almacenado durante un periodo prolongado, puede elegir más tarde la fecha y el destino del envío, y el destino aplicable, la ruta de entrega, las normas y los tipos de impuestos y aranceles y los gastos del transportista pueden cambiar antes del envío. Cuando solicita el envío, calculamos el presupuesto de envío a partir de: el país y la dirección de entrega; las condiciones de entrega disponibles para ese destino; el número, el formato, el volumen y la graduación alcohólica de las botellas enviadas; los tipos y las normas fiscales, arancelarias y aduaneras vigentes en ese momento; la base imponible o el valor en aduana exigidos por la ley; la tarifa de envío publicada en la página de Envíos y Almacenamiento para ese destino y número de botellas (o, para un envío que presupuestamos por separado según prevé esa página, los gastos del transportista), y los gastos de despacho de aduanas que cobremos para ese destino; y el almacenamiento pendiente de facturar de las botellas que se envían. Cuando solicita la entrega, le mostramos qué gastos cobramos nosotros y cuáles, en su caso, puede cobrar por separado el transportista, el importador o la autoridad aduanera, y no expedimos hasta que haya aceptado el presupuesto de envío y lo haya pagado. Junto al precio, en la página del producto y al finalizar la compra, indicamos que estos gastos no están incluidos y dónde encontrar cómo se calculan. Las tarifas de envío de cada zona y la tarifa de almacenamiento posterior al periodo gratuito se publican en la página de Envíos y

Almacenamiento y, cuando podemos, mostramos una estimación indicativa para su país; las estimaciones son solo orientativas y se basan en las hipótesis que se indican junto a ellas.

4.2. Existen tres facturas: la factura de compra (al finalizar la compra, una vez que el pago se ha hecho efectivo: solo el vino, sin IVA, sin impuestos especiales, sin envío); la factura de envío (emitida cuando expedimos, ya pagada, sobre la base del presupuesto de envío que aceptó: los impuestos especiales y el IVA del país de destino cuando procedan, el gasto de envío de lo que efectivamente se envía y el almacenamiento pendiente de facturar de las botellas que se envían); y la factura de almacenamiento (a principios de julio y a principios de enero: el almacenamiento de los seis meses que acaban de terminar). El tipo de IVA que se cobra es el vigente en el momento del devengo correspondiente.

4.3. Pagos atrasados. No cobramos intereses por los importes vencidos. Si nos debe gastos de almacenamiento vencidos y no discutidos, la salida solo puede retenerse respecto de los Productos a los que esos gastos se refieren, como se describe en la Parte 4, Sección 3; los gastos vencidos y no discutidos pendientes desde hace mucho tiempo y exigibles por Productos almacenados siguen el procedimiento de impago y anulación de Bonos de la Sección 7 siguiente.

## 5. Su derecho a cambiar de opinión (desistimiento)

5.1. En virtud de estas Condiciones, le concedemos un derecho contractual a cambiar de opinión sobre una compra de vino dentro de los catorce (14) días siguientes al día en que emitimos el Bono correspondiente, y a recibir el reembolso de lo que pagó por ella. Este derecho está sujeto a las condiciones establecidas en esta Sección: en particular, termina antes una vez que su solicitud de entrega de ese vino se ha completado - ha aceptado el presupuesto de envío y lo ha pagado íntegramente (cláusula 5.4) - y algunos productos no admiten desistimiento (cláusula 5.7). Si desiste, anulamos el Bono y le reembolsamos el precio que pagó por ese vino.

5.2. Los gastos de almacenamiento ya generados por almacenamiento efectivamente prestado antes de que desista no se reembolsan, salvo que la ley exija otra cosa o que el cargo se hubiera hecho por error. Los gastos de almacenamiento del vino objeto del desistimiento dejan de devengarse desde la fecha del desistimiento.

5.3. El derecho de catorce días de la cláusula 5.1 es el derecho contractual que le concedemos para que pueda cambiar de opinión sobre una compra; esta Sección describe cuándo se cuenta, cuándo termina y cómo ejercerlo. Una modificación posterior de estas Condiciones nunca reduce el derecho de desistimiento vinculado a una compra que ya haya realizado.

5.4. Canje de un Bono para la entrega. Cuando presenta una solicitud de entrega para un Bono, nos pide que canjeemos ese Bono y demos salida del almacén al Producto correspondiente para entregárselo. Su derecho a cambiar de opinión conforme a la cláusula 5.1 respecto de ese Bono termina una vez que su solicitud de entrega se ha completado - ha aceptado el presupuesto de envío y lo ha pagado íntegramente - si eso ocurre dentro de los catorce días. En una oferta indivisible como la selección anual, una solicitud de entrega completada y pagada de cualquier parte de ella pone fin a ese derecho para toda la oferta (cláusula 5.5). Esto no afecta a los derechos que le reconoce la ley si el Producto es defectuoso, no se corresponde con la descripción, se daña durante el transporte, se pierde o no se entrega. El servicio de entrega es un servicio distinto: antes de iniciarlo dentro de su propio plazo de desistimiento de 14 días, le pedimos - mediante una confirmación independiente en el proceso de la solicitud de entrega y antes de que pague el presupuesto de envío, no por la mera aceptación de estas Condiciones - que solicite expresamente que empecemos de inmediato y que reconozca que, si el servicio de entrega se ejecuta completamente durante ese plazo, perderá el derecho a desistir del servicio de entrega una vez que haya sido completamente ejecutado.

5.5. La unidad del desistimiento sigue a la unidad de compra. De una compra divisible se puede desistir botella a botella. De una oferta indivisible (Sección 1.3) se desiste en su totalidad o no se desiste: si no puede comprar

tres botellas de las seis, no puede devolver tres de las seis. Completar y pagar una solicitud de entrega de cualquier parte de una oferta indivisible pone fin a la posibilidad de desistir de toda ella, y así se indica antes de que solicite el envío. Esto se aplica a la selección anual: una solicitud de entrega completada y pagada de una sola de sus botellas pone fin a la posibilidad de desistir de toda la selección. Una botella comprada por separado conserva su posibilidad de desistimiento hasta que la solicitud de entrega correspondiente se haya completado y pagado (cláusula 5.4).

5.6. Desistir de la selección anual. Dado que la selección anual es lo que le convierte en miembro (Parte 2), desistir de ella pone fin a esa membresía de club en la misma operación. La plaza queda libre de inmediato; el saldo del club abonado para ese año se revierte; y su reembolso es el importe anual menos la parte del saldo del club de ese año que ya haya gastado, en la medida en que lo permita la ley aplicable: el vino comprado con saldo gastado sigue siendo suyo.

5.7. Excepciones y límites al desistimiento. No podrá cambiar de opinión sobre Productos confeccionados conforme a sus especificaciones o claramente personalizados. Puede desistir de un servicio de entrega dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato de servicio de entrega - que se produce cuando acepta el presupuesto de envío y lo paga -, salvo que haya sido completamente ejecutado durante ese plazo tras su solicitud expresa de que empezáramos de inmediato y su reconocimiento de que perdería el derecho con la ejecución completa; si desiste de un servicio de entrega después de que lo hayamos iniciado a petición expresa suya pero antes de su ejecución completa, puede que tenga que pagar un importe proporcional a los servicios de entrega ya prestados. Ese importe se calcula sobre lo que efectivamente se envía, no según lo que solicitó originalmente: si una botella se retira de un envío ya formado, no se le cobra su parte; cada componente del cargo tiene como tope la cifra que aceptó en el presupuesto de envío, y cualquier exceso que haya pagado se le devuelve. Le reembolsamos en un plazo de 14 días desde que nos comunica que ha cambiado de opinión, por el medio de pago que utilizó, sin comisiones, o, cuando ese medio de pago ya no exista, como se describe en la cláusula 6.2. Para comunicárnoslo, escríbanos a hello@crcles.com, desista desde su cuenta o utilice el modelo de formulario de desistimiento (Anexo A).

## 6. Reembolsos, créditos y contracargos

6.1. Los reembolsos se abonan en el instrumento de pago original y en la moneda original, salvo lo previsto en la cláusula 6.2. Existen dos tipos de crédito, y son cosas distintas: su saldo del club (Parte 2, Sección 7: por club, derivado del mecanismo de la selección anual) y el crédito de compra (emitido por nosotros en lugar de un reembolso, utilizable en cualquier compra de bienes en la Plataforma, no en facturas de almacenamiento o de entrega). El crédito de compra emitido en lugar de un reembolso no caduca y, si lo pide, le pagamos en dinero el importe del reembolso al que sustituyó, sin la bonificación (cláusula 6.3); el crédito convertido a partir de un saldo del club sigue la Parte 2, Sección 7.3. Un gesto de atención comercial se concede como código de descuento: no es crédito de compra, no se paga en dinero y no se muestra como saldo.

6.2. Cuando proceda un reembolso y el instrumento de pago que utilizó ya no exista o no pueda recibirlo, le reembolsamos por transferencia bancaria u otro medio que elija, sin ningún coste, y le pedimos los datos que necesitamos. Hasta que nos los facilite, el importe permanece en su cuenta como un crédito que no caduca y que le pagamos en dinero cuando lo pida. Solo emitimos un cupón si lo elige expresamente en su lugar. Un cupón no caduca y puede utilizarse en cualquier compra de bienes en la Plataforma; si lo pide, le pagamos en dinero la parte que no haya utilizado. A un cupón no se le aplica ninguna bonificación.

6.3. Cuando proceda un reembolso, podemos ofrecerle crédito de compra como alternativa, en ocasiones con una bonificación. Cuando haya pagado con tarjeta o por transferencia bancaria y no con saldo del club, siempre es usted libre de rechazar el crédito y recibir en su lugar el reembolso en su instrumento de pago. La bonificación se aplica únicamente a la parte del reembolso que corresponde al dinero que efectivamente recibimos de usted:

un reembolso sin componente dinerario no lleva bonificación. Si pagó íntegramente con saldo del club y sigue siendo miembro de ese club, el valor nominal completo se restituye al saldo de ese club: no hay dinero que devolver, ni cupón, ni bonificación. Si pagó con crédito de compra, total o parcialmente, la parte pagada con crédito de compra se restituye a su crédito de compra en las mismas condiciones que tenía antes, incluida su fecha de caducidad, si la tiene; la parte pagada en dinero se reembolsa como se indica más arriba. Si pagó íntegramente con saldo del club y su membresía de ese club ha terminado desde entonces, el reembolso sigue lo que haya ocurrido con ese saldo conforme a la Parte 2, Sección 7.3: si el saldo se le reembolsó en dinero, le reembolsamos en dinero; si se convirtió en crédito de compra, recibe crédito de compra utilizable únicamente en bienes de nuestra selección Discovery, con la misma caducidad que ese crédito convertido. No obstante, cuando el reembolso sea exigible por ley, cualquier crédito que reciba conforme a esta cláusula no caduca y se lo pagamos en dinero cuando lo pida.

6.4. Sustitución. En raras ocasiones no podemos suministrar el vino concreto que compró. Cuando eso ocurre, nos ponemos en contacto con usted y elige entre: (a) un vino sustitutivo equivalente, de igual o mayor valor, sin coste adicional; (b) crédito de compra; o (c) el reembolso íntegro. Si no responde en el plazo de treinta (30) días desde nuestro aviso (y un recordatorio), le reembolsaremos íntegramente en su medio de pago original (o, cuando ya no exista, como se describe en la cláusula 6.2). Si acepta un vino sustitutivo, el Bono original queda anulado y se emite uno de sustitución; aceptar un sustituto no abre un nuevo plazo para cambiar de opinión: el plazo conforme a la Sección 5 es el que se aplicaba a su compra original, contado desde el día en que emitimos el Bono original.

## 7. Si nos debe dinero: impago y, como último recurso, anulación de Bonos

7.1. Avisos de impago y oportunidad de resolverlo. Si cualquier importe exigible por Productos que guardamos para usted (principalmente gastos de almacenamiento) sigue vencido, le enviaremos una notificación por escrito del importe vencido, identificaremos las facturas correspondientes y le daremos una oportunidad razonable de pagar, hacer preguntas o plantear una discrepancia, con al menos dos recordatorios. Puede detener el procedimiento de impago en cualquier momento pagando el importe vencido y no discutido. No cobramos intereses ni recargos por demora. El procedimiento de anulación que sigue se aplica únicamente a los importes exigibles por los Productos afectados: nunca anulamos Bonos para cobrar deudas no relacionadas.

7.2. Importes impugnados. No iniciaremos ni continuaremos ninguna anulación conforme a la cláusula 7.3 en relación con Bonos o gastos que sean objeto de una discrepancia de buena fe. Si nos comunica que impugna la deuda, su cálculo, nuestro derecho a cobrarla, los Bonos afectados, sus derechos sobre los Productos o nuestro derecho a anularlos, pausamos el procedimiento respecto de los Bonos o del importe objeto de la impugnación mientras se investiga la discrepancia y hasta que se resuelva, se acuerde o se determine con carácter definitivo; debe explicar el fundamento de la discrepancia y aportar la información de apoyo razonablemente disponible. Si se plantea una discrepancia de buena fe después de que le hayamos comunicado qué Bonos nos proponemos anular, no los anularemos mientras siga sin resolverse, y una vez resuelta le daremos una nueva oportunidad razonable de pagar antes de cualquier anulación. Una discrepancia no se considerará de buena fe si es manifiesto que no guarda relación con los Bonos o gastos correspondientes, si se plantea únicamente para retrasar el pago o si no se explica después de que pidamos información básica. Podemos seguir reclamando el pago de otros importes que no estén impugnados.

7.3. Anulación de Bonos por el valor adeudado. Si un importe vencido y no discutido exigible por Productos que guardamos para usted sigue impagado durante más de doce (12) meses desde su fecha de vencimiento, y tras los avisos y recordatorios de la cláusula 7.1, podemos anular Bonos de los Productos correspondientes (los Productos por los que ese importe es exigible) hasta el valor adeudado. Antes de hacerlo, le comunicamos por escrito qué Bonos nos proponemos anular y el importe vencido y no discutido al que se imputan. Anulamos

únicamente tantos Bonos de los Productos correspondientes como sean razonablemente necesarios para cubrir ese importe. Una vez anulado un Bono, ya no puede canjearlo.

7.4. El valor aplicado y el exceso. Un Bono anulado se computa por el mayor de los dos importes siguientes: (a) el precio que pagó por el Producto y (b) el precio más reciente al que vendimos el mismo vino (mismo productor, vino, añada y formato de botella) en la Plataforma en los doce (12) meses anteriores a la anulación. Si no hubo tal venta, se computa por el precio que pagó. Puede indicarnos qué Bonos de los correspondientes anular; si no lo hace, anulamos primero los Bonos de menor valor. De ese valor deducimos únicamente el importe vencido y no discutido; cualquier exceso se le reembolsa en dinero, con un extracto que muestra los Bonos anulados, el valor aplicado, el importe deducido y el exceso. No nos quedamos con ningún sobrante ni obtenemos beneficio de este procedimiento.

7.5. Sus derechos. Nada de lo dispuesto en esta Sección limita los derechos que le reconoce la Consumer Rights Act 2015 (ley británica de derechos de los consumidores) u otra ley aplicable; cuando los Productos están almacenados fuera de Inglaterra y Gales, cumplimos además cualquier requisito imperativo de la legislación local aplicable a su almacenamiento o salida.

## 8. Verificaciones, denegación y suspensión

8.1. Verificamos sus datos en las listas de sanciones y de delitos financieros aplicables cuando solicita el ingreso en un club o, si nuestro sistema de verificación aún no está en funcionamiento en ese momento, tan pronto como lo esté; después, al menos cada doce (12) meses; y podemos verificarlos de nuevo cuando un pedido, o su gasto total, supere determinados umbrales. Podemos denegar, suspender o poner fin al acceso, rechazar un pedido o bloquear una cuenta cuando creamos razonablemente que seguir adelante nos haría incumplir una obligación legal o regulatoria (incluida la normativa sobre sanciones y de prevención del blanqueo de capitales). Es posible que no podamos comunicarle los motivos. Una suspensión por motivos de cumplimiento normativo nunca le cuesta nada de lo que haya pagado: nada de lo que tiene caduca y nada se pierde mientras esté en vigor. Su derecho a cambiar de opinión sobre una compra (Sección 5) no se detiene durante una suspensión: sigue vigente, y puede ejercerlo mientras dure la suspensión.

# Parte 4 - Condiciones del servicio de almacenamiento

## 1. Cómo y dónde almacenamos los Productos

1.1. Cada botella que compra permanece con nosotros hasta que la solicita. Los Productos se almacenan en un almacén con temperatura y humedad controladas situado en Francia, gestionado para nosotros, en virtud de un contrato, por un operador logístico especializado en vino, en régimen suspensivo de impuestos especiales (depósito fiscal). Las condiciones del seguro se describen en la cláusula 1.2. Los importes que se adeuden entre nosotros y el operador del almacén nos corresponde pagarlos a nosotros: en ningún caso nos facultan, ni a nosotros ni al operador, para retener, retrasar o reducir la entrega de los Productos que haya usted pagado, y respondemos ante usted por las acciones del operador al igual que por las nuestras propias.

1.2. Seguro. Su vino se guarda en una instalación asegurada: el operador del almacén mantiene un seguro de daños sobre las existencias que custodia, en los términos de dicha póliza. El seguro no es lo que determina lo que le debemos. Si un Producto bajo nuestra custodia se pierde o resulta dañado, lo que le corresponde se establece en la Parte 7, Sección 1.3, y no depende del alcance de ninguna póliza ni de lo que una aseguradora nos pague: nunca invocaremos una exclusión, franquicia o límite del seguro para reducir una responsabilidad que tengamos frente a usted. El seguro no responde a cuestiones que no sean la pérdida o el daño físico de los Productos bajo nuestra custodia: el envejecimiento normal, las características propias del vino, el sabor a corcho (TCA), una caída del precio de mercado sin pérdida ni daño, o los daños ocurridos después de que el riesgo se le haya transmitido.

## 2. Gastos de almacenamiento

2.1. El almacenamiento es gratuito durante un periodo inicial para cada botella, contado desde la más tardía de estas dos fechas: la de la factura de compra y la de la llegada física de la botella al almacén. Los periodos gratuitos vigentes, para cada club de productor y para las compras fuera de un club de productor (Discovery y ventas privadas), figuran en la página de Envíos y Almacenamiento de la Plataforma. La duración del periodo gratuito aplicable a una botella es la publicada en el momento en que la compró; un cambio posterior del periodo gratuito publicado no lo acorta. Los meses gratuitos nunca se vuelven a añadir: si una botella regresa al almacén tras una entrega que no pudo completarse (Parte 5, Sección 1.3), sigue siendo gratuita hasta el final de su periodo gratuito si este no ha terminado y, en caso contrario, el almacenamiento se cobra desde el mes en que está de vuelta.

2.2. Una vez terminado el periodo gratuito, el almacenamiento se cobra por cada botella a la tarifa de almacenamiento, que es la misma para todas las botellas, más IVA; las fracciones de mes se redondean al mes completo. Los periodos gratuitos y la tarifa de almacenamiento vigentes figuran en la página de Envíos y Almacenamiento. El almacenamiento se factura dos veces al año, a principios de julio y a principios de enero, a posteriori por los seis meses que acaban de terminar, mediante una factura de almacenamiento que se carga en su tarjeta guardada. Antes de hacer el cargo le indicamos el importe, las botellas y el periodo cubiertos, el IVA, la tarjeta en la que se cargará y la fecha en que prevemos hacerlo; puede cambiar su tarjeta guardada en cualquier momento y, si un pago falla, se lo comunicamos y le damos la oportunidad de pagar. Si una botella se envía a mitad de un periodo, sus meses de almacenamiento pendientes de facturar se añaden en su lugar a la factura de ese envío; cada mes de almacenamiento se factura exactamente una vez. El almacenamiento deja de devengarse en el momento en que la botella se envía.

2.3. Todas las personas con vino en el almacén pagan el almacenamiento en estas condiciones: miembros, solicitantes y antiguos miembros por igual. Poner fin a una membresía de club no cambia sus condiciones de almacenamiento.

## 3. Si una factura de almacenamiento queda impagada

3.1. Si hay gastos de almacenamiento vencidos y no discutidos, podemos retener la salida de los Productos a los que se refieren esos gastos hasta que se paguen. Retenemos únicamente los Productos a los que se refieren los gastos vencidos, y nunca los Productos de su cuenta que están pagados y al corriente. Mientras haya gastos de almacenamiento vencidos y no discutidos, también podemos impedir nuevas compras en su cuenta hasta que se paguen; esto no afecta al vino que ya haya pagado. El pago elimina el bloqueo correspondiente en cualquier momento. No retendremos la salida de Productos que no estén afectados por gastos de almacenamiento vencidos y no discutidos (salvo cuando la salida esté impedida por la ley, por verificaciones regulatorias o por circunstancias fuera de nuestro control razonable), y no retendremos la salida por un importe que impugne de buena fe, siempre que explique el fundamento de su discrepancia y aporte la información justificativa de la que razonablemente disponga. Los Productos bloqueados siguen siendo visibles en su bodega personal, y le indicamos el motivo del bloqueo. No cobramos recargos por demora ni intereses sobre el almacenamiento.

3.2. Si los gastos de almacenamiento vencidos y no discutidos siguen impagados durante más de doce (12) meses, se aplica el procedimiento de impago y anulación de Bonos de la Parte 3, Sección 7, incluidos sus avisos y recordatorios, la pausa en caso de discrepancia y el reembolso en dinero de cualquier exceso a su favor.

## 4. Ajustes y terminación del almacenamiento

4.1. Nuestras tarifas de almacenamiento pueden requerir en ocasiones un ajuste para reflejar cambios en nuestros costes de almacenamiento. Le avisaremos de cualquier ajuste con al menos sesenta (60) días de antelación, indicando la nueva tarifa y el motivo. El ajuste entra en vigor al inicio del primer periodo semestral de almacenamiento (del 1 de enero al 30 de junio, o del 1 de julio al 31 de diciembre) que comience al menos sesenta (60) días después de nuestro aviso; nunca se aplica con carácter retroactivo. Puede solicitar la entrega de sus Productos antes de que el ajuste entre en vigor, en cuyo caso se le cobra la tarifa vigente en función del uso real. Puede poner fin al servicio de almacenamiento en cualquier momento pagando las facturas de almacenamiento pendientes y solicitando la entrega de sus Productos almacenados.

4.2. Fin del servicio o cambio de almacén. Podemos poner fin al servicio de almacenamiento, o dejar de operar la Plataforma, únicamente por un motivo grave (por ejemplo, la pérdida de una licencia o autorización que necesitemos para almacenar o vender vino, un cambio legislativo que impida el servicio, o que el almacén deje de estar disponible), o por cualquier otro motivo con un preaviso por escrito de al menos tres (3) meses. Durante el plazo de preaviso su vino permanece almacenado conforme a estas Condiciones y no anularemos sus Bonos; puede elegir entre la entrega o el traslado a otro proveedor de almacenamiento, con sujeción a las condiciones razonables del operador del almacén. Si ponemos fin al servicio o dejamos de operar la Plataforma, la entrega o el traslado corren a su cargo (si somos nosotros quienes cambiamos de almacén, se aplica la cláusula 4.3). Nunca enviaremos su vino a una dirección que tengamos registrada a su nombre sin su confirmación.

4.3. Podemos cambiar el almacén o su operador con un preaviso razonable, siempre que la nueva instalación ofrezca condiciones equivalentes. Asumimos el coste del traslado.

# Parte 5 - Condiciones del servicio de entrega

## 1. Solicitar la entrega

1.1. Puede canjear sus Bonos en cualquier momento una vez que estén disponibles para su entrega (la oferta y su bodega personal muestran, para cada vino, la fecha a partir de la cual puede solicitar la entrega), presentando una solicitud de entrega, con sujeción a cualquier restricción de envío indicada en la oferta (Parte 3, Sección 1.3) y siempre que los Productos correspondientes estén físicamente disponibles (Parte 3, Sección 1.4). Una solicitud de entrega inicia el canje de los Bonos correspondientes; el canje se completa cuando acepta el presupuesto de envío y lo paga (cláusula 1.2).

1.2. Cuando solicita la entrega, le enviamos un presupuesto de envío para este envío. Se calcula según lo establecido en la Parte 3, Sección 4.1, aplicando las tarifas de envío de la página de Envíos y Almacenamiento, y le informa de los gastos que deberá pagar al transportista en el momento de la entrega (Sección 3.1). Para completar una solicitud de entrega, acepta el presupuesto de envío y lo paga (gastos de entrega, más los impuestos y aranceles aplicables, más el almacenamiento pendiente de facturar); si no paga en el plazo indicado, la solicitud caduca, su Bono permanece en su bodega personal y no debe nada. Hasta que haya pagado, no existe ningún contrato de servicio de entrega; las cifras del presupuesto se mantienen válidas durante el plazo indicado. Una vez que ha aceptado el presupuesto, las cifras que contiene son lo máximo que nos pagará por ese envío: el cargo se calcula sobre lo que efectivamente se envía, cada componente tiene como tope la cifra que aceptó, y cualquier exceso que haya pagado se le devuelve. La factura de envío se emite en el momento de la expedición, ya pagada. Expedimos en un plazo de diez (10) días naturales desde su pago, salvo durante los periodos en que hayamos anunciado con antelación que no realizamos envíos (por ejemplo, por mantenimiento del almacén) y cuando un acontecimiento ajeno a nuestro control lo impida (cláusula 4.1); la fecha estimada de entrega que le mostramos tras la expedición no es un compromiso sobre la fecha de llegada.

1.3. Cuándo expedimos y qué ocurre si no podemos enviar o entregar su vino. Después de que acepte el presupuesto de envío y lo pague, expedimos su vino. Si un envío no puede enviarse, o no puede enviarse en su totalidad, es rechazado, no puede entregarse, no se recoge o nos es devuelto, nos ponemos en contacto con usted y, cuando podemos recuperar el vino, lo devolvemos al almacén para usted. Cuando está de vuelta en nuestro almacén, queda como estaba antes de su solicitud de entrega: su Bono vuelve a ser válido, el almacenamiento de ese vino se reanuda desde el día en que está de vuelta en nuestro almacén, sin que se vuelvan a añadir meses gratuitos (Parte 4, Sección 2.1), y su derecho a cambiar de opinión no se reabre (termina una vez que una solicitud de entrega se ha completado y pagado, Parte 3, Sección 5.4). Cuando el vino no puede recuperarse, se considera perdido y se aplica la Parte 7, Sección 1.3, salvo que la pérdida haya sido causada por usted, como se indica más abajo. El riesgo sobre su vino sigue siendo nuestro hasta que le es entregado o, cuando organiza usted el transporte, hasta que se entrega a su transportista (Parte 3, Sección 2.3; Parte 7, Sección 2.1), y lo que le debemos cuando el vino se pierde antes de la entrega se establece en la Parte 7, Sección 1.3. Es posible que tenga que pagar los gastos razonables de devolución, nueva entrega, almacenamiento, aduanas, impuestos (incluidos los impuestos especiales) o del transportista que se deriven de que todo o parte de un envío no haya podido enviarse o entregarse, salvo que la causa haya sido nuestra o del transportista. Si un envío se pierde o resulta dañado por algo que hizo o dejó de hacer - por ejemplo, una dirección incorrecta o incompleta que nos facilitó, un rechazo de la entrega sin derecho legal a rechazarla, o no recoger el envío en el plazo indicado -, no somos responsables de esa pérdida en la medida en que haya sido causada por usted. Esto no afecta a los derechos que le reconoce la ley y no se aplica cuando la causa haya sido nuestra o del transportista.

1.4. Consecuencias de la solicitud de entrega sobre el desistimiento. Cómo afecta una solicitud de entrega a su derecho a cambiar de opinión y a su derecho a desistir del servicio de entrega se establece en la Parte 3,

Secciones 5.4 y 5.7. Pagar el envío no pone fin, por sí solo, a su derecho a desistir del servicio de entrega. Nada en esta cláusula afecta a los derechos que le reconoce la ley. En la entrega puede exigirse la firma de un adulto.

## 2. Dónde enviamos

2.1. Entregamos únicamente en los países que figuran en la página de Envíos y Almacenamiento, que puede consultar antes de registrarse. Si su país no está en la lista, puede comprar vino y almacenarlo con nosotros, y recogerlo en el almacén según lo indicado en la página de Envíos y Almacenamiento. Para solicitudes especiales, escríbanos a hello@crcles.com. No entregamos en Rusia ni en Bielorrusia, y no aceptamos solicitudes de personas residentes allí o con dirección de facturación allí (Parte 2, Sección 2.1).

## 3. Impuestos y aranceles en la entrega

3.1. Para los destinos de la UE, el IVA y los impuestos especiales del país de destino se calculan y se cobran en la factura de envío. Para los destinos fuera de la UE, los envíos viajan en condiciones DDP (entregado con derechos pagados) o DAP (entregado en el lugar convenido, con impuestos a cargo del destinatario) según el país. Antes de que confirme una solicitud de entrega, le indicamos qué impuestos y aranceles están incluidos en lo que nos paga y cuáles, en su caso, pagará en el momento de la entrega; cuando se aplica el DAP, el transportista le cobra el IVA y los aranceles del país de destino en el momento de la entrega, y nosotros no los cargamos en nuestra factura.

## 4. Retrasos, embalaje y transporte

4.1. No somos responsables de los retrasos ajenos a nuestro control. Si la entrega se retrasa por un acontecimiento ajeno a nuestro control (interrupciones en el transporte, condiciones meteorológicas extremas, irregularidades de los proveedores), nos ponemos en contacto con usted lo antes posible y hacemos lo que está en nuestra mano para reducir el retraso. Para proteger su vino, en periodos de calor o frío extremos le advertimos del riesgo antes de que confirme una solicitud de entrega, y solo enviamos si confirma que lo acepta; como alternativa, puede mantener su vino almacenado hasta que termine ese periodo. Lo que le debemos si el vino se pierde o resulta dañado antes de la entrega se establece en la Parte 7, Sección 1.3. Los Productos se inspeccionan y se embalan en embalajes protectores; las cajas de madera originales se conservan cuando es posible, pero su inclusión depende de la normativa de transporte y de la naturaleza del envío.

4.2. Envíos fuera de la Unión Europea. Si un envío es retenido, incautado o rechazado por la aduana u otra autoridad en el destino por algo que era responsabilidad suya - por ejemplo, aranceles o impuestos que se le indicó que tendría que pagar en la entrega y no pagó, un permiso o documento que le pedimos que aportara y no lo hizo, o una restricción a la importación que le afecta y de la que le informamos antes de que aceptara el presupuesto de envío -, no somos responsables de esa pérdida y pagará usted los costes razonables que se deriven de ello (devolución, almacenamiento, eliminación, y multas o gastos que se nos impongan). En cualquier otro caso, la pérdida sigue siendo nuestra conforme a la Parte 7, Sección 1.3.

## 5. Después de la entrega

5.1. Cambiar de opinión antes y después de la entrega. Su derecho a cambiar de opinión sobre una compra es el derecho de catorce (14) días descrito en la Parte 3, Sección 5: empieza a contar el día en que emitimos el Bono y termina según lo establecido allí. Después de la entrega no aceptamos devoluciones de vino por cambio de opinión (cláusula 5.2). Sus derechos legales si el vino es defectuoso, no se corresponde con la descripción, se ha dañado durante el transporte, se ha perdido o no se ha entregado no se ven afectados y siempre prevalecen (cláusula 5.2).

5.2. Sus derechos legales siempre prevalecen. Si el vino que recibe es defectuoso, no se corresponde con la descripción, se ha dañado durante el transporte, se ha perdido o no se ha entregado, tiene derecho a las soluciones que le reconoce la ley - sustitución, reembolso u otras - y nada en esta Sección las limita. No ofrecemos un servicio de devoluciones por cambio de opinión después de la entrega (cláusula 5.1): una vez que una botella ha salido del almacén no podemos verificar cómo se ha conservado, y el valor de los vinos de alta gama depende de una custodia documentada y de la cadena de frío. Cuando algo no está bien en lo que recibe, nuestra solución habitual es una botella de sustitución sin coste; el reembolso está disponible cuando la ley lo exige o cuando así lo acordamos.

5.3. Le rogamos que nos comunique por escrito cualquier daño de transporte visible o cualquier falta en un plazo de catorce (14) días desde la entrega: una comunicación rápida es lo que nos permite reclamar al transportista y a su seguro en su nombre, y una comunicación tardía puede limitar lo que recuperemos del transportista, pero no limita sus derechos ni nuestra responsabilidad hacia usted. Este plazo de comunicación se refiere únicamente a los daños de transporte: los derechos que le reconoce la ley respecto a Productos defectuosos o no conformes con la descripción no se ven afectados ni limitados en el tiempo por él.

5.4. Tiene derechos si algo no está bien en los Productos. Cumplimos nuestro deber legal de suministrar Productos que se correspondan con la descripción y satisfagan todos los requisitos impuestos por la ley. Nada en estas Condiciones afecta a los derechos que le reconoce la ley.

5.5. Seguridad del producto, retiradas y recuperaciones. Si un Producto se ve afectado por un problema de seguridad, un problema de calidad que exija su retirada, un problema de etiquetado o de alérgenos, o una recuperación del producto, podemos dejar de venderlo, bloquear su canje o su envío, ponerlo en cuarentena en el almacén o pedirle que no lo consuma. Cuando el Producto afectado sigue bajo nuestra custodia, identificamos y ponemos en cuarentena las existencias afectadas y nos ponemos en contacto con los clientes afectados; cuando ya se ha entregado, le indicamos qué hacer, lo que puede incluir no consumirlo, conservarlo para su recogida, devolverlo o eliminarlo de forma segura. Cooperamos con los productores, importadores, proveedores logísticos y autoridades competentes, y podemos compartir información cuando sea necesario para investigar, rastrear, retirar o recuperar los Productos afectados. En una recuperación o retirada por motivos reales de seguridad nunca sufrirá un perjuicio económico por el Producto afectado: recibirá una sustitución, un reembolso o un crédito según exijan las circunstancias y la ley. El productor, embotellador, importador u otro explotador de empresa alimentaria identificado en la etiqueta o en la página del producto es responsable de las cuestiones que la ley le asigna, pero nosotros somos su vendedor y su interlocutor: si tiene una pregunta o una reclamación sobre información alimentaria, alérgenos, seguridad, calidad o una recuperación de producto, contacte con nosotros y la gestionaremos con el productor, importador, almacén o autoridad correspondiente. Nada en esta cláusula afecta a los derechos que le reconoce la ley.

## Parte 6 - Serialización, etiqueta y token

1.1. La mayoría de las botellas llevan una etiqueta NFC con indicador de manipulación y una identidad única, que se aplica después de la venta y antes de la expedición. También podemos registrar la procedencia de una botella en una blockchain (cadena de bloques), como un token digital que conservamos nosotros y que usted nunca recibe.

1.2. La etiqueta y cualquier token son únicamente registros de procedencia: no constituyen la titularidad del vino, que se le transmite en virtud del contrato de venta.

1.3. Al escanear la etiqueta, o al abrir la ficha de la botella en su bodega personal en línea, se muestra una página pública con la historia de la botella; nunca muestra quién la compró ni quién es su propietario. Algunas botellas no llevan etiqueta ni tienen página pública: la oferta lo indica. Si una etiqueta se daña antes del envío, la sustituimos; si se daña después del envío, le ofrecemos un certificado de procedencia firmado. Esto no afecta a los derechos que le reconoce la ley.

# Parte 7 - Responsabilidad, reclamaciones y controversias

## 1. Nuestra responsabilidad frente a usted

1.1. No excluimos ni limitamos nuestra responsabilidad cuando hacerlo sea ilegal, incluida la responsabilidad por fallecimiento o daños personales causados por nuestra negligencia o por la negligencia de nuestros empleados, agentes o subcontratistas, así como por fraude o declaraciones fraudulentas.

1.2. No somos responsables de las pérdidas que sean imprevisibles, que estén causadas por un acontecimiento que provoque un retraso y sea ajeno a nuestro control (siempre que hayamos adoptado las medidas previstas en la Parte 5), o que usted pudiera haber evitado actuando de forma razonable (por ejemplo, los daños causados por temperaturas extremas en su destino).

1.3. Pérdida o daño del vino bajo nuestra custodia o durante un transporte organizado por nosotros. Cuando seamos responsables frente a usted de la pérdida o el daño de su vino mientras está bajo nuestra custodia, o durante un transporte organizado por nosotros, sustituiremos el Producto afectado por un Producto equivalente cuando esté razonablemente disponible; si no hay una sustitución equivalente razonablemente disponible, le reembolsamos el mayor de los dos importes siguientes: (a) el precio que pagó usted por el Producto afectado y (b) el precio más reciente al que vendimos el mismo vino (mismo productor, vino, añada y formato de botella) en la Plataforma en los doce (12) meses anteriores a la pérdida o el daño; si no hubo tal venta, le reembolsamos el precio que pagó. Si la pérdida o el daño del embalaje, las etiquetas, las cápsulas, las cajas originales, las etiquetas de serialización o los registros de procedencia reduce de forma sustancial el valor de un Producto mientras está bajo nuestra custodia o durante un transporte organizado por nosotros, tratamos esa reducción como un daño al Producto. Nada de lo dispuesto en esta cláusula limita las soluciones que le reconoce la ley cuando el vino se pierde o se daña antes de llegarle, y siempre puede reclamarlas en su lugar. No somos responsables de las pérdidas relacionadas con cualquier uso empresarial de la Plataforma (Parte 1, Sección 10.2), y nada de lo dispuesto en esta Sección limita la responsabilidad descrita en la Sección 1.1 ni los derechos que le reconoce la ley.

## 2. Sus derechos legales, en lenguaje claro

2.1. Nada de lo dispuesto en estas Condiciones le priva de los derechos que le reconoce la ley. En particular: si el vino que suministramos es defectuoso, no se ajusta a la descripción o no tiene la calidad que razonablemente cabe esperar, tiene derecho a las soluciones legales de su país de residencia, que pueden incluir la reparación, la sustitución o el reembolso; si el vino se pierde o se daña antes de llegarle, la pérdida es nuestra, no suya (Parte 3, Sección 2.3); el derecho contractual que le damos a cambiar de opinión sobre una compra se describe en la Parte 3, Sección 5, junto con el momento en que termina; y ninguna cláusula de estas Condiciones excluye ni limita la responsabilidad cuando la ley no lo permite. Cuando estas Condiciones le otorgan derechos adicionales a los que le reconoce la ley, esa protección adicional es contractual y se aplica tal como está redactada aquí.

## 3. Reclamaciones y controversias

3.1. Nuestro equipo de atención al cliente (solo por correo electrónico) hará todo lo posible por resolver cualquier problema: escríbanos a hello@crcles.com. Acusamos recibo de las reclamaciones en un plazo de tres (3) días laborables y le indicamos cuándo puede esperar una respuesta. No estamos obligados a utilizar, y actualmente no participamos en, ningún sistema de resolución alternativa de litigios, y en este momento no estamos dispuestos a someter las controversias a una entidad de resolución alternativa determinada; si esto cambia, lo indicaremos aquí. Si nuestra respuesta final no le satisface, puede acudir a las vías indicadas en la Sección 3.2, y nada de lo dispuesto en estas Condiciones limita el derecho que tenga a presentar una reclamación ante un organismo o entidad de protección de los consumidores de su país de residencia.

3.2. Puede acudir a los tribunales. Estas Condiciones se rigen por el Derecho inglés y están sujetas a las disposiciones sobre competencia judicial de la Parte 1, Sección 12 (incluida la salvedad a favor del consumidor).

### 4. Otras condiciones importantes

4.1. Comunicaciones. Cualquier notificación en virtud de estas T&C debe enviarse por correo electrónico a hello@crcles.com y, cuando la enviamos nosotros, a la dirección de correo electrónico de su cuenta; es responsable de mantenerla actualizada. Una notificación se considera recibida veinticuatro (24) horas después de su envío, salvo que el remitente reciba un mensaje automático de que el correo electrónico no ha sido entregado.

4.2. Podemos poner fin a nuestro contrato con usted y reclamar la indemnización que nos corresponda si no realiza un pago a su vencimiento y sigue sin pagar en los 14 días siguientes a nuestro recordatorio; o si no nos facilita, en un plazo razonable, la información, la cooperación o el acceso que necesitamos para cumplir requisitos legales o regulatorios, o no nos permite entregarle un Producto o prestarle los servicios de almacenamiento o de entrega. Lo que termina son los servicios de la cuenta: nuestra custodia de su vino, sus condiciones de almacenamiento y sus derechos de salida y envío continúan en virtud de las cláusulas de estas Condiciones que sobreviven a la terminación, hasta que todos sus Productos le hayan sido enviados o los Bonos correspondientes hayan sido anulados conforme a la Parte 3, Sección 7. Poner fin al contrato nunca supone la pérdida de su vino almacenado, de sus Bonos ni de sus créditos: la recuperación de los importes impagados con cargo a los Productos almacenados sigue exclusivamente el procedimiento de impago y de anulación de Bonos de la Parte 3, Sección 7, y tras la terminación conserva la asistencia descrita en la Parte 1, Sección 5.2.

4.3. Podemos ceder nuestro contrato con usted según lo previsto en la Parte 1, Sección 6. Usted solo puede ceder su contrato con nosotros a otra persona si lo aceptamos por escrito. Ningún tercero tiene derechos en virtud de este contrato. Si un tribunal declara nula una parte de este contrato, el resto seguirá siendo válido. El hecho de que tardemos en exigir el cumplimiento de este contrato no nos impide exigirlo más adelante.

## Anexo A - Modelo de formulario de desistimiento

Utilice este formulario solo si desea desistir. También puede desistir desde su cuenta o enviándonos un correo electrónico. El derecho a desistir de la compra de vino en un plazo de catorce días y el derecho a desistir del servicio de entrega se describen en la Parte 3, Sección 5 y en la Parte 5, Sección 1.4.

A la atención de: CRCLES CLUB LTD, 24 Fitzroy Square, London W1T 6EP, Reino Unido - correo electrónico: hello@crcles.com

Por la presente le comunico/comunicamos [*] que desisto de mi/desistimos de nuestro [*] contrato de venta del siguiente bien [*] / de prestación del siguiente servicio [*]: [vino, Bono o número de pedido]

Pedido el [*] / recibido el [*]:

Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel):

Fecha:

[*] Táchese lo que no proceda.