

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE WAITING PRODUCTION

1. Disposiciones Generales
2. Aviso Legal e Identificación del Vendedor
3. Información sobre Contenidos Digitales y Disponibilidad
4. Precios
5. Ejecución del Contrato
6. Métodos de Pago
7. Entrega
8. Confirmación de Pedido y Acceso a la Descarga
9. Licencias Musicales
10. Derecho de Desistimiento
11. Productos Sonoros Personalizados
12. Reemplazo de Productos Sonoros
13. Falta de Conformidad
14. Garantía de Autenticidad y Derechos de P.I.
15. Protección de Datos Personales
16. Legislación Aplicable y Jurisdicción Competente
17. Servicio al Cliente y Resolución de Disputas
18. Contacto

DEFINICIONES

En las presentes Condiciones Generales de Venta, el término "contenido digital" (incluyendo grabaciones sonoras, productos sonoros, productos de audio, productos digitales y producciones sonoras) designa indistintamente a los archivos de audio comercializados a través del sitio web de Waiting Production.

El término "servicio" designa cualquier prestación de trabajo o asesoramiento realizada por Waiting Production.

1. Disposiciones Generales

1.1

Las presentes Condiciones Generales de Venta (CGV) se aplican al sitio web editado por Waiting Production. Dicho sitio es accesible en versiones francesa, inglesa y española a través de las siguientes direcciones:

- <https://www.waitingproduction.com>
- <https://www.waitingproduction.com/es/>
- <https://www.waitingproduction.com/en/>

Las Condiciones Generales de Venta se aplican a todas las ventas de contenidos digitales (productos desmaterializados), así como a todos los servicios ofrecidos por Waiting Production a través del sitio web, independientemente de su versión lingüística.

Las presentes CGV están sujetas a la ley francesa.

No obstante, si usted es un consumidor residente en la Unión Europea, también serán de aplicación las normas de protección al consumidor de su país.

Si usted es un consumidor residente fuera de la Unión Europea, la ley francesa sigue siendo la referencia, respetando al mismo tiempo las disposiciones imperativas de su país de residencia.

1.2

La venta de contenidos digitales y servicios contemplados por las presentes condiciones generales está reservada exclusivamente a consumidores (clientes), personas físicas que actúan en el marco de una actividad profesional o personal, comercial o no comercial.

Waiting Production acepta pedidos de personas físicas mayores de dieciocho (18) años.

Waiting Production también acepta pedidos de menores de edad, siempre que actúen bajo la autoridad parental.

1.3

Se utilizan tres (3) idiomas en el sitio web para concluir cualquier transacción (licencia musical, factura, presupuesto o contrato):

- <https://www.waitingproduction.com>
- <https://www.waitingproduction.com/es/>
- <https://www.waitingproduction.com/en/>

En caso de divergencia entre la versión francesa y las versiones traducidas, prevalecerá la versión francesa.

1.4

Se invita a los clientes a leer atentamente las presentes condiciones generales de venta.

Las condiciones generales de venta pueden estar incluidas en el archivo comprimido del producto adquirido.

Se facilita un enlace directo a las mismas en la página de descarga del producto adquirido.

También son accesibles haciendo clic en el enlace situado en el pie de página del sitio web. Se abrirá una nueva ventana en el navegador con el archivo de texto en formato PDF.

El cliente podrá conservar una copia.

Al realizar una compra, de conformidad con el artículo 5.9 que figura más adelante, también se enviará al cliente el archivo PDF de las CGV por correo electrónico.

Las transacciones relativas a contenidos digitales y servicios son archivadas por Waiting Production durante el periodo legal de conservación vigente.

2. Aviso Legal e Identificación del Vendedor

2.1

La empresa Waiting Production está inscrita con el número SIRET: 979 002 227 00010.

Para cualquier consulta, puede ponerse en contacto con Waiting Production a través del formulario de contacto en la página "Contacto" del sitio web, así como en la siguiente dirección:

contact@waitingproduction.com

2.2

La empresa Waiting Production está dirigida por su fundador, Benoît Bougard.

Las creaciones musicales son realizadas por este último bajo el seudónimo artístico "Ben Acteur."

3. Información sobre Contenidos Digitales y Disponibilidad

A efectos de las presentes condiciones, una "producción" se refiere al proyecto final del cliente (vídeo, pódcast, juego, etc.) que incorpora el contenido digital adquirido.

3.1.1

Waiting Production ofrece contenido digital como grabaciones sonoras (obras completas, música, etc.) en formato de audio Wav, Flac y Mp3, con una frecuencia de muestreo de 24 bits / 48 kHz (48.000 Hz).

Estos productos de audio son libres de derechos, disponibles bajo Licencia Musical Comercial y Personal No Exclusiva.

3.1.2

Waiting Production ofrece contenido digital como grabaciones sonoras (muestras de audio, efectos, etc.) en formato de audio Wav, con una frecuencia de muestreo de 32-bits float / 48 kHz (48.000 Hz).

Estos productos de audio son libres de derechos, disponibles bajo Licencia Musical Combinada No Exclusiva.

3.1.3

El sitio web de Waiting Production proporciona a los visitantes y clientes información sobre los productos de audio y los servicios ofrecidos, así como sobre los precios aplicables y aproximadamente aplicables según la naturaleza del servicio.

3.2.1

Waiting Production se reserva el derecho, en cualquier momento, de limitar las cantidades y/o el tipo de productos de audio disponibles en su sitio web.

Las categorías y el formato de los productos de audio, así como los servicios disponibles en el sitio web, pueden ser modificados sin previo aviso.

3.2.2

Si, tras la compra, un producto de audio ya no está disponible en la biblioteca de ventas del sitio web de Waiting Production y ya no es posible descargarlo desde la cuenta del cliente, Waiting Production lo proporcionará de nuevo.

Este se enviará de forma gratuita dado que las licencias musicales personales, comerciales y combinadas son perpetuas, el producto de audio está disponible "de por vida" (mientras la empresa exista).

3.2.3

El número máximo de copias de un mismo producto, para un formato de audio idéntico, se limita a una (1) unidad por pedido.

3.2.4

En ningún caso Waiting Production será responsable de los errores que se produzcan como consecuencia de un fallo en la conexión del cliente al sitio web de Waiting Production.

4. Precios

4.1.1

El precio de las grabaciones sonoras es idéntico independientemente del formato de audio elegido (Wav, Flac, Mp3). Esta opción permite al cliente seleccionar el formato de audio que mejor se adapte a sus expectativas, especialmente en cuanto al tamaño del archivo.

Cabe señalar que la calidad de audio está ligada al formato elegido.

El precio varía únicamente en función de la licencia musical no exclusiva seleccionada.

4.1.2

Los precios de los productos de audio y servicios que figuran en el sitio web se indican en euros (€). Si reside fuera de la zona euro y realiza su compra en euros, su entidad bancaria puede aplicar comisiones por cambio de divisa.

Los precios no incluyen impuestos, ya que Waiting Production está exenta de IVA. Por lo tanto, los pagos se realizan Netos de Impuestos (HT), de conformidad con el artículo 293 B del CGI (Código General de Impuestos francés).

Waiting Production no factura ningún gasto de envío por los productos de audio y servicios ofrecidos.

4.2

Waiting Production realiza comprobaciones periódicas para garantizar la exactitud de los precios en el sitio web.

No obstante, Waiting Production no puede garantizar la ausencia total de errores debidos a incidentes técnicos o actualizaciones de software.

En caso de error manifiesto en el precio, Waiting Production se reserva el derecho de rechazar el pedido y proponer al cliente la compra del producto al precio corregido.

Si el error se detecta después de la validación del pedido, el cliente podrá elegir entre confirmar su pedido al precio real o cancelarlo sin gastos.

5. Ejecución del Contrato

5.1

Las características esenciales y el precio de cada producto de audio y servicio se muestran en el sitio web de Waiting Production.

Esta información también se especifica en el presupuesto enviado al cliente, según el servicio específico ofrecido por Waiting Production.

5.2

Antes de realizar un pedido a través del sitio web de Waiting Production, el cliente debe leer atentamente todas las instrucciones facilitadas durante el proceso de compra.

Las presentes Condiciones Generales de Venta (CGV), las Condiciones Generales de Uso (CGU), la política de privacidad, el aviso legal y la información sobre el tratamiento de datos personales son accesibles a través de los enlaces situados en el pie de página (footer) del sitio web.

5.3

Para comprar grabaciones sonoras, el cliente debe elegir la Licencia Musical No Exclusiva correspondiente, así como el formato de audio deseado.

Para las muestras de audio (Samples) y los efectos de sonido (SFX), la licencia musical y el formato de audio son únicos.

Una vez seleccionado el producto, el cliente lo añade al carrito haciendo clic en el botón correspondiente. A continuación, debe completar el formulario de pedido, elegir el método de pago, aceptar las presentes Condiciones Generales de Venta y descargar el producto adquirido tras la validación del pago.

5.4

La validación del pedido constituye una propuesta de compra firme de los productos seleccionados, sujeta a las presentes Condiciones Generales de Venta. Esta será vinculante para el cliente, sin perjuicio del derecho de desistimiento previsto en el artículo 10.

Se notifica expresamente al cliente que, de conformidad con la ley, el derecho de desistimiento se pierde en cuanto se haya realizado la primera descarga del producto digital adquirido.

5.5

Cualquier error o modificación de los datos introducidos por el cliente en el formulario de pedido puede ser validado y corregido por este siguiendo el proceso descrito en el sitio web de Waiting Production antes de la validación final y el envío del pedido.

Por ejemplo: el cliente puede eliminar de su carrito un producto que ya no desee adquirir antes de finalizar su pedido.

5.6

El formulario de pedido y los datos del cliente relativos al mismo son conservados por Waiting Production durante el tiempo exigido por las leyes aplicables, de conformidad con la política de privacidad.

Waiting Production se reserva el derecho de rechazar cualquier pedido en un plazo de treinta (30) días tras su recepción. En este supuesto, no se deberá ninguna contraprestación por parte del cliente.

Waiting Production podrá, en particular, rechazar un pedido de servicio (ej: mezcla) si las pistas de sonido proporcionadas son de una calidad demasiado baja para permitir un trabajo profesional.

5.7

El contrato entre Waiting Production y el cliente se considera concluido en el momento de la recepción, por parte del cliente, de la producción sonora adquirida.

Para los servicios de mezcla, el contrato se concluye tras la aceptación del pedido por parte de Waiting Production (Confirmación de pedido).

La aceptación (o el rechazo) por parte de Waiting Production se comunicará al cliente por correo electrónico a la dirección introducida por este último al realizar el pedido.

5.8

En caso de indisponibilidad de uno o varios productos, se informará al cliente por correo electrónico.

El pedido será entonces cancelado o aceptado parcialmente solo para los productos disponibles.

En caso de aceptación parcial, el cliente solo pagará (o se le cobrará) el precio de los productos efectivamente disponibles.

5.9

De conformidad con las disposiciones del artículo L.121-19-1 del Código de Consumo francés, la Confirmación de Pedido incluirá un resumen de las características esenciales de los productos de audio, la indicación detallada del precio y de los métodos de pago, la información sobre los gastos de envío (si procede), así como las condiciones para el ejercicio del derecho de desistimiento (incluida la exclusión de este derecho para los contenidos digitales descargados o personalizados). También especificará la dirección para reclamaciones e información sobre el servicio posventa. Se adjuntará una copia de las presentes Condiciones Generales de Venta a dicho envío.

5.10

Una vez enviada la Confirmación de Pedido al cliente, el pedido ya no podrá ser cancelado ni modificado. Debido a su naturaleza, los productos digitales no pueden ser objeto de devolución ni cambio.

6. Métodos de Pago

6.1

El pago del contenido digital o del servicio de mezcla, tal como se indica en el formulario de pedido, debe ser realizado por el cliente a través de las plataformas de pago seguras Stripe o PayPal.

6.2

Las transacciones solo se cargarán en la tarjeta bancaria del cliente tras la verificación de los datos de dicha tarjeta.

El cargo solo se produce una vez recibida la autorización de la entidad emisora de la tarjeta y tras la confirmación de la disponibilidad del producto o servicio por parte de Waiting Production.

6.3

En ciertos casos (como la compra de productos personalizados específicos para el cliente), la transacción se cargará en la tarjeta bancaria únicamente tras la verificación de los datos de la tarjeta y la recepción de la autorización de cargo por parte de la entidad emisora.

6.4

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6.3, no se realizará ningún cargo en el momento de la transmisión del pedido, a excepción de las posibles tarifas temporales de verificación de la validez de la tarjeta bancaria.

Una vez validado el pedido, estas tarifas temporales se cancelarán y se sustituirán por el importe total debido por el cliente.

En caso de cancelación del pedido, estas tarifas temporales también serán canceladas.

6.5

Si, por cualquier motivo, resultara imposible cargar el importe debido por el cliente en los plazos previstos, el contrato no se ejecutará y el pedido quedará automáticamente cancelado.

6.6

Para cada pedido, Waiting Production enviará al cliente una factura detallando los productos adquiridos, por correo electrónico o por correo postal, de conformidad con la normativa vigente.

La factura se emite sobre la base de la información facilitada por el cliente en el momento del pedido.

No se podrá realizar ninguna modificación de la factura tras su emisión.

7. Entrega

7.1

El contenido digital adquirido se entrega tras la validación del pago.

Se envía a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente al realizar el pedido.

Además, los productos permanecen accesibles en la cuenta del cliente, en el submenú "Descargas".

7.2

Salvo en casos de fuerza mayor o circunstancias imprevisibles, los productos se entregan el mismo día de la validación del pago (generalmente en unos minutos).

No obstante, según el flujo de circulación de la información en Internet, este plazo puede prolongarse hasta aproximadamente dos (2) horas.

Si la entrega no se ha producido en este plazo, el cliente podrá solicitar la anulación del pedido. Waiting Production se compromete entonces a reembolsar, sin demora excesiva, la totalidad de las sumas abonadas, en virtud del contrato de confianza establecido intrínsecamente entre la empresa y el cliente.

7.3

Para los servicios de mezcla, los plazos de entrega se acuerdan por separado con el cliente tras la recepción y validación de los archivos fuente.

La mezcla, a diferencia de la descarga inmediata, requiere un trabajo técnico humano y no puede ser entregada por Waiting Production en el plazo de dos (2) horas mencionado en el artículo 7.2.

7.4

En el momento de la entrega, el cliente debe asegurarse de que el número de productos sonoros entregados corresponde a su pedido y que los archivos son funcionales.

Cualquier daño técnico o discrepancia en la cantidad debe ser comunicado inmediatamente a Waiting Production por correo electrónico a: contact@waitingproduction.com.

Tras un plazo de catorce (14) días después de la recepción sin objeción por parte del cliente, este ya no podrá impugnar la elección o el funcionamiento del producto.

No obstante, tras este plazo, el cliente conserva la posibilidad de ponerse en contacto con Waiting Production para explicar su situación y solicitar, a título comercial, una sustitución gratuita del producto.

7.5

No existen gastos de envío para los productos y servicios desmaterializados de Waiting Production.

8. Confirmación de Pedido y Acceso a la Descarga

8.1

Waiting Production enviará al cliente una confirmación de pedido por correo electrónico una vez que los productos de audio hayan sido validados y puestos a disposición para su descarga.

8.2

Los enlaces de descarga enviados por correo electrónico o disponibles en la cuenta del cliente tienen una duración de validez de sesenta (60) días y están limitados a un total de diez (10) descargas.

Dado que la licencia musical de la grabación sonora es perpetua (mientras la empresa exista), Waiting Production proporcionará un nuevo archivo si este se ha perdido o si el enlace de descarga ha caducado, tanto si la grabación sigue a la venta como si ha sido eliminada de la biblioteca de audio.

No obstante, es responsabilidad del cliente guardar sus archivos en un soporte personal tras la descarga.

Waiting Production no podrá ser considerado responsable de la pérdida de los archivos por parte del cliente una vez realizada la descarga.

9. Licencias Musicales

9.1

Salvo mención en contrario, todos los contenidos (músicas, muestras, efectos de sonido, portadas, visuales, etc.) son creaciones originales de Waiting Production.

Los productos se venden bajo licencia musical no exclusiva Royalty-Free (Libre de Derechos).

El cliente dispone de un derecho de uso no exclusivo para sus propios proyectos.

Cualquier reventa o redistribución del contenido digital, total o parcial, está estrictamente prohibida.

La licencia musical no exclusiva puede ser de carácter Comercial, Personal o Combinada.

Según la licencia elegida, esta puede estar limitada a un número definido de usos o proyectos (ej: utilizable para un (1) proyecto, tres (3) proyectos, etc.).

Los detalles de los límites de uso se especifican durante el pedido y se recuerdan en el archivo PDF explicativo de la licencia musical.

Nota:

La licencia musical Personal está estrictamente reservada para un uso no comercial y sin fines de lucro.

La licencia musical Comercial está reservada para un uso comercial con monetización autorizada.

La licencia musical Combinada está reservada para un uso comercial y no comercial.

9.2

Los contenidos digitales adquiridos en el sitio web de Waiting Production se entregan acompañados de un archivo PDF del contrato de licencia musical de Waiting Production correspondiente a la elección realizada por el cliente.

La normativa completa de las licencias musicales de Waiting Production se puede consultar en la página dedicada a las "Licencias Musicales" en el sitio web de la empresa Waiting Production.

10. Derecho de Desistimiento

10.1

De conformidad con las disposiciones legales vigentes, el cliente dispone de un derecho de desistimiento de 14 (catorce) días a partir de la validación del pedido.

No obstante, de conformidad con el artículo L.221-28 del Código de Consumo francés, el cliente reconoce y acepta expresamente que pierde su derecho de desistimiento una vez realizada la primera descarga del producto digital adquirido. Al validar su pedido, el cliente consiente así la ejecución inmediata del contrato.

10.2

Para ejercer su derecho de desistimiento (siempre que no se haya realizado ninguna descarga), el cliente debe, en el plazo mencionado en el artículo 10.1, enviar su solicitud por correo electrónico (a través del formulario de contacto del sitio web de Waiting Production) o por correo postal.

Esta comunicación debe expresar sin ambigüedad la intención de ejercer este derecho e incluir la siguiente información:

- El nombre del producto afectado.
- El número de pedido y/o de factura.

Las solicitudes deben dirigirse a las siguientes direcciones:

Correo electrónico:

contact@waitingproduction.com

Página del formulario:

- <https://www.waitingproduction.com/contact/>
- <https://www.waitingproduction.com/es/contacto>
- <https://www.waitingproduction.com/en/contact/>

Dirección postal: Benoît Bougard, 18 rue Jean Zay, 94120 Fontenay-sous-Bois, France

10.3

Para los servicios de mezcla, de conformidad con el artículo L.221-28 del Código de Consumo francés, el derecho de desistimiento no podrá ejercerse para las prestaciones de servicios de mezcla cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo previo del cliente, antes de que finalice el plazo de catorce (14) días.

Al proporcionar los archivos fuente necesarios para la mezcla, el cliente acepta expresamente el inicio de la prestación y renuncia así a su derecho de desistimiento.

10.4

En un plazo de siete (7) días a partir de la comunicación del desistimiento, Waiting Production apela a la buena fe del cliente para que este proceda a la eliminación definitiva del contenido digital de todos sus soportes (ordenador, smartphone, almacenamiento en la nube, sitios web personales o profesionales, etc.).

A falta de eliminación total, Waiting Production se reserva el derecho de iniciar acciones judiciales por uso no autorizado y violación de la propiedad intelectual.

10.5

Waiting Production se compromete a reembolsar la totalidad de las sumas abonadas por el cliente en un plazo de siete (7) días a partir de la recepción de la solicitud de desistimiento.

El reembolso será efectuado por Waiting Production a través de la plataforma de pago utilizada inicialmente por el cliente para la transacción.

11. Productos Sonoros Personalizados

11.1

El derecho de desistimiento no se aplica a los pedidos de servicios y productos personalizados finalizados o cuya ejecución haya comenzado con el acuerdo del cliente. Esto incluye, sin limitarse a: mezcla de audio para artistas o grupos, producción musical a medida, así como mezcla de audio para soporte de vídeo.

Dado que Waiting Production garantiza un seguimiento constante con el cliente para asegurar un resultado conforme a las expectativas, estas prestaciones no pueden dar lugar a reembolso una vez iniciado el trabajo.

12. Reemplazo de Productos Sonoros

12.1

Sin perjuicio de los derechos del cliente en virtud de los artículos 10 y 13, y excluyendo los productos personalizados (Art. 11), Waiting Production acepta el cambio de los productos adquiridos en su sitio web según el siguiente procedimiento:

- El cliente debe ponerse en contacto con Waiting Production sin demora por correo electrónico a contact@waitingproduction.com.

- El cliente debe designar los productos entregados que desea cambiar e indicar claramente el nombre y/o el código SKU de los nuevos productos solicitados (el código SKU figura en la página del producto).

- En un plazo máximo de siete (7) días tras la entrega inicial, el producto a sustituir debe ser eliminado definitivamente por el cliente de todos sus soportes.

12.2

Si el producto sonoro elegido para el cambio tiene un valor superior al producto inicial, el cliente deberá abonar la diferencia antes de recibir el nuevo enlace de descarga.

Si el producto elegido tiene un valor inferior, Waiting Production reembolsará la diferencia al cliente (o propondrá un abono para un próximo pedido) en un plazo de siete (7) días.

12.3

El importe debido tras un cambio será reembolsado por Waiting Production utilizando la plataforma de pago utilizada inicialmente por el cliente para la transacción.

Waiting Production se compromete a reembolsar dichas sumas en un plazo de siete (7) días.

12.4

El cambio del producto sonoro se acepta sujeto a la disponibilidad de los nuevos productos solicitados.

Waiting Production se reserva el derecho de eliminar cualquier producto de su biblioteca de audio.

No obstante, en un esfuerzo de fidelización, Waiting Production podrá, a su discreción, proporcionar un producto retirado de la venta para satisfacer la solicitud de cambio del cliente.

12.5

Todo cambio es tratado por Waiting Production como un nuevo pedido, sujeto a las mismas condiciones generales de venta que el pedido inicial.

Si los productos a cambiar fueron pagados con tarjeta de crédito, Waiting Production procederá primero al reembolso del precio inicial a través de la plataforma de pago original, y luego cargará el precio de los nuevos productos de conformidad con el Artículo 6.3.

Si el precio de los nuevos productos es idéntico al precio inicial, Waiting Production conservará la suma pagada inicialmente. Si el precio es diferente, Waiting Production reembolsará la diferencia o pedirá al cliente que pague el complemento, según sea el caso.

13. Falta de Conformidad

13.1

Si un producto sonoro vendido por Waiting Production presenta falta de conformidad, tales como problemas de estabilidad informática (archivo corrupto) o artefactos sonoros anormales durante la escucha, el cliente debe ponerse en contacto inmediatamente con la empresa por correo electrónico o por correo postal.

13.2

Las garantías legales de conformidad se aplican a la venta de productos de audio. El cliente tiene derecho a obtener la puesta en conformidad de los productos de audio, sin coste alguno, mediante sustitución o reparación (según los límites previstos por la ley).

En este caso, tratándose de contenidos digitales, el cliente reconoce que la puesta en conformidad adoptará generalmente la forma de una sustitución del archivo digital. En caso de imposibilidad de sustitución, el cliente tiene derecho a una reducción del precio o a la resolución del pedido.

El cliente pierde estos derechos si no notifica a Waiting Production la falta de conformidad en un plazo de siete (7) días a partir de su detección.

14. Garantía de Autenticidad y Derechos de P.I.

14.1

Waiting Production garantiza la autenticidad y la unicidad de todos los contenidos digitales de los que es autor y titular de los derechos de autor.

Las producciones sonoras que llevan la marca comercial Waiting Production son producidas exclusivamente por Waiting Production y Benoît Bougard (bajo el seudónimo artístico "Ben Acteur").

14.2

La marca comercial "Waiting Production", el conjunto de las marcas comerciales figurativas y/o tridimensionales que figuran en los productos, los accesorios o los embalajes pertinentes, así como el conjunto de las ilustraciones, imágenes, vídeos, sonidos y lugares protegidos por derechos de autor, y de forma general, todos los derechos de propiedad intelectual vinculados a los productos sonoros, son y siguen siendo propiedad exclusiva de Waiting Production.

15. Protección de Datos Personales

15.1

La información relativa a la recopilación, el tratamiento y la conservación de los datos personales de los clientes se detalla en la Política de Privacidad (documento PDF específico), accesible en todo momento en el pie de página del sitio web.

15.2

De conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), el cliente dispone de un derecho de acceso, rectificación y supresión de sus datos poniéndose en contacto con la empresa.

16. Legislación Aplicable y Jurisdicción Competente

16.1

Las presentes condiciones generales de venta, así como los servicios y los contratos de venta de contenidos digitales que de ellas se derivan, están regidos por la ley francesa.

16.2

Disputes related to or resulting from these General Terms and Conditions of Sale fall under the territorial jurisdiction of the courts competent for the client's place of domicile or residence.

However, for clients acting in a professional or commercial capacity, only the courts located in the city of the Waiting Production company shall have jurisdiction.

17. Servicio al Cliente y Resolución de Disputas

17.1

Recurso al servicio al consumidor:

En caso de desacuerdo/litigio relativo a un servicio o producto vinculado a la empresa, el cliente consumidor puede dirigir una reclamación motivada a Waiting Production por correo electrónico o por correo postal.

17.2

La derivación al Mediador es posible a través de los datos de contacto que figuran a continuación:

El acceso a las consultas jurídicas se realiza exclusivamente con cita previa, tras verificar con la secretaría del organismo si el PADM está en condiciones de responder a su solicitud.

Teléfono:

La recepción general está abierta exclusivamente por teléfono por la mañana de 9:00 a 12:00, excepto los martes, en el +33 1 71 33 58 61.

No es posible dejar mensajes de voz.

Correo electrónico:

padm@fontenay-sous-bois.fr

(Especificando su número de teléfono para que le devuelvan la llamada).

Dirección:

Point d'Accès au Droit et à la Médiation (PADM),
12 bis, avenue Charles Garcia,
94120 Fontenay-sous-Bois, Francia.

La mediación de consumo designa un proceso de resolución extrajudicial de litigios, mediante el cual un consumidor y un profesional intentan llegar a un acuerdo para resolver amistosamente un litigio que les opone, con la ayuda de un tercero, el mediador.

A falta de acuerdo amistoso entre las partes, el mediador les propone una solución para resolver el litigio.

Se trata, por tanto, de una alternativa a la acción judicial, a menudo larga y costosa.

No obstante, el consumidor conserva la posibilidad de acudir al juez si la mediación no da resultado.

IMPORTANTE:

La derivación al Mediador debe efectuarse en un plazo de un (1) año a partir de la reclamación escrita del consumidor ante el profesional.

Esta derivación solo podrá intervenir en caso de respuesta negativa o de ausencia de respuesta por parte del profesional después de sesenta (60) días.

17.3

Para los clientes de otros países, si Waiting Production no resuelve el litigio, el cliente puede recurrir a las agencias de protección de los consumidores u organizaciones de su país, especializadas en litigios transfronterizos.

Se aconseja a los clientes consultar a un asesor jurídico para obtener consejos sobre la mejor manera de proceder en función de su situación específica.

18. Contacto

18.1

Para más información, el cliente puede ponerse en contacto con Waiting Production a través de cualquiera de los datos de contacto indicados a continuación:

Formulario de contacto desde el sitio web:

- <https://waitingproduction.com/contact>
- <https://waitingproduction.com/es/contacto>
- <https://waitingproduction.com/en/contact>

Correo electrónico:

contact@waitingproduction.com

Condiciones Generales De Venta - Enero de 2026

contact@waitingproduction.com

www.waitingproduction.com

Waiting Production – N° SIRET 979 002 227 00010