

CONDICIONES GENERALES DE
LA COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN INTEGRAL
LOGISTA, S.A.U.(LOGISTA) PARA LA
DISTRIBUCIÓN DE LABORES DE TABACO
A LAS EXPENEDURÍAS DE LA PENÍNSULA,
ISLAS BALEARES, CEUTA Y MELILLA.

SUMARIO

| | |
|--|----|
| PRIMERA: PEDIDOS | 3 |
| 1.1 PEDIDOS ORDINARIOS:..... | 3 |
| 1.2 PEDIDOS EXTRAORDINARIOS: | 4 |
| 1.2.1 Pedidos de cigarrillos | 4 |
| 1.2.2 Pedidos de cigarros..... | 4 |
| 1.2.3 Plazo de entrega | 4 |
| 1.2.4 Financiación | 4 |
| 1.2.5 Pago | 5 |
| 1.3 PEDIDOS URGENTES..... | 5 |
| 1.4 SUSPENSIÓN DE LA FINANCIACIÓN AL EXPENDEDOR:..... | 5 |
| SEGUNDA: REALIZACIÓN DE PEDIDOS. | 7 |
| TERCERA: SERVICIO POSTVENTA..... | 8 |
| 3.1 ROTURAS DE STOCK: | 8 |
| 3.2 CANJE DE PRODUCTOS (OBSOLESCENCIA)..... | 8 |
| 3.2.1 CANJE DE CIGARROS HABANOS DISTRIBUÍDOS POR LOGISTA: | 8 |
| CUARTA: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. | 10 |
| QUINTA: COMUNICACIÓN AL EXPENDEDOR DE LAS ACTUALIZACIONES DE P.V.P. | 11 |
| SEXTA: PUBLICACIÓN. | 11 |

PRIMERA: PEDIDOS.

1.1 PEDIDOS ORDINARIOS:

Son los pedidos en firme de productos de tabaco y/o de efectos timbrados y signos de franqueo, que se realizan cada diez días por las Expendedurías acogidas a esta frecuencia decenal, o cada treinta días para las de frecuencia mensual.

- Petición con una antelación mínima de 48 horas.
- Sistema de suministro: Ruta fija.
- Periodicidad de suministro: 10 días de media. 36 pedidos año.
- Transporte: sin cargo para el expendedor.
- Pedido mínimo:
 - Cartón de 10 cajetillas para cigarrillos.
 - Agrupamiento acordado con el fabricante para los cigarrillos, entendido como la unidad de envasado determinada por el fabricante, que se entrega a LOGISTA para su distribución.
 - Agrupamiento acordado con el fabricante para las picaduras, entendido como se indica anteriormente.
- Signos de franqueo: un pliego
- Efectos timbrados: un efecto
- Financiación: periodo transcurrido entre dos suministros consecutivos (10 días).
- Pago: Recibo domiciliado en cuenta bancaria del expendedor, mediante orden de adeudo directo de empresa a empresa ("SEPA B2B"), respetando las condiciones de financiación establecidas en el Real Decreto 1199/1999.
- Entrega del producto por Logista directamente en la expendeduría.

De acuerdo con lo establecido en el Apartado Dos del referido artículo 18, del Real Decreto 1199/1999, el Comisionado ha autorizado, para las expendedurías que presentan un nivel de volumen de operaciones inferior a seiscientos mil euros anuales, un plazo de suministro y financiación, de 30 días.

1.2 PEDIDOS EXTRAORDINARIOS:

Son los pedidos, en firme, que se realizan fuera de las fechas del calendario de pedidos ordinarios, para abastecerse de productos de tabaco y cubrir necesidades imprevistas.

1.2.1 Pedidos de cigarrillos.

- Los pedidos superiores a 10 cajones diarios (de 500 cajetillas de cigarrillos cada cajón) e inferiores a 20 cajones, se entregarán directamente por parte de LOGISTA en las expendedorías. El coste del transporte asociado a este servicio se repartirá de la forma siguiente: los primeros 10 cajones serán por cuenta del expendedor y los siguientes, hasta completar el pedido, serán por cuenta de LOGISTA. Solamente podrá solicitarse cajones completos de cada una de las referencias del pedido.
- Los pedidos superiores a 20 cajones, (de 500 cajetillas de cigarrillos cada cajón) se entregarán directamente por parte LOGISTA en las expendedorías, siendo su coste de transporte asociado de cuenta íntegramente de LOGISTA. No podrá solicitarse más de 1.000 cajetillas de cigarrillos de diversas referencias en lotes inferiores a las 500 cajetillas.

1.2.2 Pedidos de cigarros.

Los pedidos de cigarros superiores a 6.000 € serán transportados gratuitamente por LOGISTA hasta la expendedoría.

1.2.3 Plazo de entrega.

Los pedidos extraordinarios indicados se suministrarán por LOGISTA el día laborable posterior a su realización, siempre que se hubiese efectuado a LOGISTA, antes de las 13:00 horas del día anterior.

1.2.4 Financiación.

El pago de los pedidos extraordinarios de más de 1.000 €, de cigarros, de más de 6.000 €, en cigarrillos y de más de 2.000 €, en picadura de liar, serán financiados por LOGISTA, hasta la siguiente entrega del pedido ordinario. Los demás pedidos no se financian.

1.2.5 Pago.

Recibo domiciliado en cuenta bancaria del expendedor para los pedidos financiados.

El resto de los pedidos se pagarán por cualquiera de los medios que se indica en el último párrafo del apartado 1.3 siguiente.

1.3 PEDIDOS URGENTES:

Son los pedidos, en firme, mediante el aprovisionamiento directo de productos de tabaco y/o de efectos timbrados o signos de franqueo, durante todo el día por parte de los expendedores o sus empleados autorizados en los cash & carry y en las tiendas que LOGISTA tiene en todas las provincias, con los siguientes límites y financiación para los productos de tabaco:

- Máximo diario de 10 cajones de 500 cajetillas de cigarrillos.
El pago de los pedidos urgentes de cigarrillos, superiores a 6.000 €, de cigarros, superiores a 1.000 € y de picadura de liar, superiores a 2.000 € serán financiados, por LOGISTA, hasta la siguiente entrega del pedido ordinario.

El pago del resto de los pedidos urgentes se efectuará mediante ingreso o transferencia previos en la cuenta bancaria de LOGISTA, o mediante cheque bancario, a entregar a LOGISTA en el momento del aprovisionamiento.

Los expendedores que estén al corriente en el pago podrán efectuar los pagos de pedidos urgentes, además de por los medios que acaban de indicarse, por recibo, de vencimiento del día siguiente del aprovisionamiento, domiciliado en la cuenta bancaria del expendedor, como se indica en el apartado 1.1 anterior.

1.4 SUSPENSIÓN DE LA FINANCIACIÓN AL EXPENDEDOR:

1.4.1 La financiación al expendedor del pago de los pedidos ordinarios y extraordinarios previstos en los apartados 1.1, 1.2 y 1.3 anteriores, se suspenderán por LOGISTA en caso de impago, o evidencia razonable de tal posibilidad, por parte del expendedor.

1.4.2 LOGISTA podrá considerar evidencia razonable de la posibilidad de impago, entre otros, cualquiera de los siguientes hechos:

- 1) Que se hayan producido, en un ejercicio, al menos tres retrasos de más de tres días hábiles, en el pago de las cantidades que le adeude el expendedor.
- 2) Que se haya convenido un acuerdo entre LOGISTA y el expendedor, en virtud del cual se haya pactado el pago en determinados plazos de las cantidades adeudadas por este último.
- 3) El embargo, retención o traba de cualquier naturaleza, ordenado en cualquier procedimiento administrativo o judicial, de la concesión administrativa de la expendedoría del expendedor, y/o de otros bienes patrimoniales del mismo, en garantía, en este último caso, de obligaciones o responsabilidades del expendedor, que excedan del importe del pedido ordinario medio que hubiese efectuado el expendedor a LOGISTA en los seis meses anteriores al embargo, la retención o la traba.
- 4) El sobreseimiento general de los pagos por parte del expendedor, y/o la existencia de múltiples requerimientos de pago extrajudiciales o judiciales al expendedor, por sus proveedores u otras personas, así como la solicitud de Acuerdo extrajudicial de pagos o de concurso de acreedores por parte del expendedor, o de cualquier acreedor del mismo.
- 5) Cualquier otra circunstancia que LOGISTA considere como evidencia razonable de la posibilidad de impago por parte del expendedor, que, en todo caso, comunicará al Comisionado para el Mercado de Tabacos, para que verifique su adecuación a las condiciones de distribución establecidas legal y reglamentariamente.

1.4.3 La suspensión de la financiación al expendedor se mantendrá:

- i) Con carácter general, hasta noventa días naturales después del íntegro pago de las cantidades adeudadas por el expendedor, incluido el correspondiente interés de demora.
- ii) En el caso del número 1) del apartado 1.4.2 anterior (retrasos en el pago), hasta cuarenta y cinco días naturales después del retraso en el pago que directamente motivó la suspensión de la financiación.

- iii) En el caso del número 2) del apartado 1.4.2 anterior (concesión de aplazamiento), hasta sesenta días naturales después del íntegro pago de los plazos convenidos con LOGISTA.
- iv) En el caso del número 3) del apartado 1.4.2 anterior (embargo de la concesión de la expendeduría y/u otros bienes del expendedor), hasta que se levante el embargo, o, en caso de ejecución del embargo, y siempre que éste no lo fuera de la concesión administrativa del expendedor, hasta los sesenta días naturales después de la ejecución de dicho embargo.
- v) En el caso del número 4) del apartado 1.4.2 anterior (insolvencia del expendedor), hasta que esté al corriente de todos los pagos o, si hubiese solicitado un Acuerdo extrajudicial de pagos, o hubiese sido declarado en concurso de acreedores, hasta, respectivamente, la elevación a público de plan de pagos, o hasta la aprobación judicial del Convenio de Acreedores, sin perjuicio del cumplimiento para LOGISTA de cualquier otra resolución que el juez del concurso pueda dictar en aplicación de la Ley Concursal.

1.4.4 LOGISTA, sin embargo, no suspenderá la financiación al expendedor, si éste tuviese prestado o prestase a su favor, aval bancario renovable anualmente, u otra garantía equivalente que sea suficiente para cubrir la cantidad adeudada por el expendedor y el pago de los pedidos ordinarios o extraordinarios que pretenda financiar.

1.4.5 Durante el período de suspensión de la financiación, el expendedor puede aprovisionarse de los cash & carry y tiendas de LOGISTA, destinados para dichos aprovisionamientos, mediante ingreso o transferencia previos en o a la cuenta bancaria de LOGISTA, o mediante cheque bancario, a entregar a LOGISTA, en el momento del aprovisionamiento.

SEGUNDA: REALIZACIÓN DE PEDIDOS.

Los expendedores pueden realizar los pedidos ordinarios o extraordinarios, bien telefónicamente, a través del Portal de Internet de LOGISTA, o mediante el terminal telemático suministrado por LOGISTA. Este terminal, así como el Portal de Estancos, permiten hacer llegar de forma inmediata a las expendedurías las actualizaciones de precio de venta al público que se produzcan, así como información sobre lanzamiento de productos, circulares, stock bajo mínimos, etc.

TERCERA: SERVICIO POSTVENTA.

3.1 ROTURAS DE STOCK:

En caso de roturas de stocks en las expendedorías, por causas imputables a LOGISTA, ésta repondrá el producto a las expendedorías en un plazo máximo de 48 horas.

3.2 CANJE DE PRODUCTOS (OBSOLESCENCIA)

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 18.5 del Real Decreto 1199/1999, en casos de obsolescencia de productos en poder de las expendedorías, LOGISTA realizará el canje de aquellos productos que se encuentren en la referida situación, salvo que la misma sea imputable al expendedor, y con un límite, a p.v.p., de 90 €.

3.2.1 CANJE DE CIGARROS HABANOS DISTRIBUÍDOS POR LOGISTA:

LOGISTA, con el objetivo de garantizar que los cigarros habanos son recibidos por las expendedorías de tabaco en perfectas condiciones, y tras el acuerdo alcanzado con el fabricante-comercializador, se responsabiliza de los defectos que pudieran presentar estos cigarros habanos, originados en la fabricación o en la distribución de los mismo, en los casos, condiciones y procedimiento siguientes:

3.2.1.1 Defectos que permiten de canje.

Al objeto de facilitar la tramitación de las solicitudes de canje, se contemplan y se tipifican, a continuación, una serie de defectos originados en la fabricación o en el proceso de distribución, que permiten el canje de productos defectuosos:

- Cigarro con agujeros que evidencien la existencia de lasioderma.
- Cigarro con moho.
- Cigarro que presente muchas manchas en la capa.
- Cigarro con la capa arrugada o con pliegues en la misma.
- Cigarro con la capa mal puesta y que deje el capote a la vista.
- Cigarro con la capa despegada.
- Cigarro con la capa rota, salvo que la causa sea una manipulación impropia por parte del expendedor o sus clientes.

- Cigarro con capa de color no uniforme en toda su extensión (capa “bandera”).
- Cigarro de tamaño (longitud o diámetro) muy diferente al estándar.
- Cigarros con deformaciones.
- Caja de cigarros con el color de sus capas muy diferente.
- Caja de cigarros golpeada o con defecto, no debido a mal trato del expendedor o sus clientes.

En ningún caso se accederá al canje si el defecto es debido a un trato inadecuado o descuidado en la manipulación o conservación por parte del expendedor o de sus clientes.

3.2.1.2 Periodo de formulación de la reclamación

Con carácter general, las reclamaciones y las solicitudes de canjes de cigarros habanos deberán formularse dentro de los 30 días naturales siguientes a la recepción de la mercancía, ampliando, por tanto, para dichos productos, el periodo de 15 días que prevé el artículo 18.5 del R.D. 1199/1999, con carácter general.

Adicionalmente, y cuando el producto presente un defecto de fabricación, las reclamaciones y las solicitudes de canje podrán formularse dentro de los 60 días naturales siguientes a la recepción de la mercancía.

El canje, de ser procedente, se llevará a cabo directamente por parte de LOGISTA, siempre y cuando la reclamación se presente en los plazos indicados, y la valoración a p.v.p., de los cigarros habanos a canjear, no supere el importe de 250 €. Para importes superiores a esta cantidad, LOGISTA dará conocimiento al fabricante-comercializador, para su aprobación del canje, en su caso.

3.2.1.3 Unidad de canje

La unidad de canje será el cigarro con defecto; de forma que no se precisa alcanzar una unidad de venta completa para tener acceso a este servicio de canje.

Con objeto de evitar en lo posible el manipulado de cigarros sueltos, la devolución del canje se realizará, salvo manifestación expresa en contra por parte del expendedor, mediante entrega de unidades de venta completas (estuches o cajas)

de labores de alta venta por importe similar al canjeado, abonándose o cargándose la diferencia, si la hubiera, al expendedor.

3.2.1.4 Otras peticiones de canje

Aquella petición de canje que no se haya efectuado en los plazos indicados, o que a juicio del expendedor obedeciera a defectos no contemplados en estas Condiciones Generales, será tramitada con carácter de urgencia, comprometiéndose LOGISTA a gestionar ante el fabricante-comercializador una resolución en el menor tiempo posible.

3.2.1.5 Procedimiento

El procedimiento a seguir por el expendedor para obtener el canje de cigarros habanos será el siguiente:

- El Expendedor entregará únicamente los cigarros defectuosos en su caja/estuche original, por el procedimiento habitual (camión de reparto o presentándolos en el almacén de LOGISTA del que se surte) adecuadamente envasados y protegidos.
- Deberá acompañar a los cigarros un escrito fechado, firmado y con el sello de la expendedoría en el que figure:
 - Relación de marcas y vitolas con el nº de cigarros para los que solicita canje y su valoración a PVP.
 - Descripción del defecto por el que solicita el canje.
 - Fecha en que los cigarros le han sido suministrados por LOGISTA

CUARTA: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

LOGISTA tiene establecido un Servicio de Atención al Cliente (de 08:30 a 20:00 horas de días laborables) que permite al expendedor, la resolución de cualquier incidencia o consulta de cualquier duda, a través de todos los medios posibles en función de sus necesidades:

- Teléfonos de Atención al Cliente.
- Correo postal al Servicio de Atención al Cliente.
- Correo electrónico.

- Servicio “Logista Responde” desde el Portal del Estanquero.

LOGISTA pone a disposición del expendedor El Centro de Servicio al Cliente (CSC), que se ha desarrollado con la última tecnología SAP, que le posibilita ofrecer una atención y un asesoramiento especializado y eficaz, entre otros, para los siguientes servicios:

- Gestión de incidencias.
- Control y gestión de devoluciones.
- Cambio de mercancías.
- Servicio de atención telefónica de información al cliente y gestión de comunicaciones recibidas por otras vías.
- Situación actualizada de pedidos.
- Integración con otros centros de atención al cliente externos.

QUINTA: COMUNICACIÓN AL EXPENDEDOR DE LAS ACTUALIZACIONES DE P.V.P.

LOGISTA, se obliga a hacer llegar a las expendedorías las actualizaciones de p.v.p. de los productos de forma inmediata tan pronto se conozca su publicación el BOE.

SEXTA: PUBLICACIÓN.

Las presentes Condiciones Generales y cualquier modificación de las mismas serán publicadas en el Portal de Estanquero en el apartado “Condiciones de Distribución”, una vez que se haya cumplido el procedimiento previsto en el artículo 18. Cuatro., del Real Decreto 1199/1999.