

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Grupo Cerba Internacional
Año 2024



ÍNDICE

1.	CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN.....	4
2.	ENVÍO DE PEDIDOS.....	4
3.	DERECHO DE DESISTIMIENTO	5
4.	RECLAMACIONES.....	5
5.	FUERZA MAYOR.....	6
6.	COMPETENCIA.....	6
7.	GENERALIDADES DE LA OFERTA	6
8.	PRECIO Y PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA	6
9.	GASTOS DE TRANSPORTE.....	7
10.	FORMAS DE PAGO, CARGOS Y DESCUENTOS	7
11.	PROCESO DE COMPRA	7
12.	GARANTÍAS APLICABLES.....	8
13.	GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES.....	8
14.	LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN	10

Este documento contractual regirá la compra de productos y contratación de servicios a través del sitio web www.cerba.com, propiedad de Cerba Internacional S.A. España, en adelante el **PRESTADOR**, que ofrece la venta de servicios y productos sanitarios.

La aceptación de este documento conlleva que el **USUARIO**:

- Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- Es una persona con capacidad suficiente para contratar.
- Asume todas las obligaciones aquí dispuestas.
- Estas condiciones tendrán un periodo de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web del **PRESTADOR**.

El **PRESTADOR** informa que el comercio es responsable y conoce la legislación vigente de los países a los que presta servicios o envía los productos, y se reserva el derecho de modificar unilateralmente las condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación.

IDENTIDAD DE LAS PARTES CONTRATANTES

Por un lado, el proveedor de los productos adquiridos o servicios contratados por el **USUARIO** es Cerba Internacional S.A. España, con domicilio social Plza. Ramon Llull 7-10, 08203 Sabadell (Barcelona), NIF A08559932 y con teléfono de atención al cliente: 0034(93)7272233.

Y de otra, el **USUARIO**, registrado en el sitio web mediante un nombre de usuario y contraseña, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, y es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al **PRESTADOR**.

OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el **PRESTADOR** y el **USUARIO** en el momento en que éste acepta durante el proceso de contratación en línea la casilla correspondiente.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de un producto o servicio concreto.

Los idiomas en los que se contratará a través de esta Web serán: castellano y catalán.

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El **USUARIO**, para poder acceder a los servicios o productos ofrecidos por **PRESTADOR**, deberá darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario. Por ello, el **USUARIO** deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridas, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en las normativas vigentes en protección de datos personales, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) y la LOPDGDD 3/2018 del 5 de diciembre relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y detallado en la Política de privacidad de este sitio web.

El **USUARIO** seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer un uso diligente de los mismos y a no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al **PRESTADOR** la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de manera que éste proceda al bloqueo inmediato.

El **PRESTADOR** informa que durante en el proceso de compra o contratación de productos o servicios se tendrá que identificar con el nombre de usuario y contraseña. El usuario tendrá acceso a sus pedidos, facturas, seguimiento del pedido, en su caso, así como la modificación de datos o a descargar sus resultados. Dichas contraseñas servirán para el acceso a los servicios prestados por medio del Sitio Web.

El **PRESTADOR** pone a disposición de los Usuarios medios técnicos para identificar y corregir errores en la introducción de los datos en los formularios. En el carrito de compra y formularios en general, se validará automáticamente que el formato de los datos es el correcto y se dará opción al usuario de corregirlos.

Una vez ha sido creada la cuenta de usuario, se informa que de conformidad con lo que exige el artículo 27 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Cláusulas generales de contratación.
2. Envío de pedidos.
3. Derecho de desistimiento.
4. Reclamaciones.
5. Fuerza mayor.
6. Competencia.
7. Generalidades de la oferta.
8. Precio y plazo de validez de la oferta.
9. Gastos de transporte.
10. Forma de pago, gastos y descuentos.
11. Proceso de compra.
12. Garantías aplicables.
13. Garantías y devoluciones.
14. Ley aplicable y jurisdicción.

1. CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Salvo estipulación particular por escrito, la realización de un pedido al PRESTADOR supondrá la aceptación por parte del USUARIO de estas condiciones legales. Ninguna estipulación hecha por el USUARIO podrá diferir de las del PRESTADOR si no ha sido expresamente aceptada por adelantado y por escrito por PRESTADOR.

Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en la aceptación de las CONDICIONES GENERALES DE COMPRA Y EN EL APARTADO "PEDIDO CON OBLIGACION DE PAGO".

2. ENVÍO DE PEDIDOS

El PRESTADOR no enviará ningún pedido hasta que haya comprobado que se ha realizado el pago.

En los casos de contratación de pruebas o extracciones, el pedido no conllevará la entrega física de ningún producto, por lo que el USUARIO recibirá un correo electrónico con el número de pedido, que deberá mostrar al acudir a los centros de extracción de Cerba o centros de colaboración.

Los envíos de mercancías se harán habitualmente mediante MENSAJERÍA EXPRESS (POSTAL EXPRESS, SEUR, UPS, STD, etc.), según el destino designado libremente por el USUARIO.

Las fechas o plazos de entrega se entenderán aproximadas, no constituyendo el retraso incumplimiento esencial. En caso de que el PRESTADOR no hubiera realizado la entrega de la mercancía transcurridos 30 días desde la fecha de entrega pactada, el cliente quedará legitimado para cancelar el pedido y recibir la devolución del importe total pagado sin ningún coste, y sin que por ello se derive ninguna responsabilidad por daños y perjuicios imputable al PRESTADOR.

El plazo de entrega suele estar comprendido entre 2 y 5 días laborables, según la población de destino y la forma de pago elegida. Se entiende este término siempre que se haya confirmado la disponibilidad de la mercancía y comprobado el pago completo del pedido.

El PRESTADOR no asumirá ninguna responsabilidad cuando la entrega del producto o servicio no llegue a realizarse, por ser los datos facilitados por el USUARIO, falsos, inexactos o incompletos.

La entrega se considerará realizada en el momento en que el transportista haya puesto los productos a disposición del USUARIO y éste, o el delegado de éste, haya firmado el documento de recepción de la entrega.

Corresponde al USUARIO verificar los productos a la recepción y exponer todas las salvedades y reclamaciones que puedan estar justificadas en el documento de recepción de la entrega.

En el caso que la contratación no conlleve la entrega física de ningún producto, siendo estos directamente descargados del sitio web, el PRESTADOR informará previamente al USUARIO respecto al procedimiento que debe seguir para realizar esta descarga.

3. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El USUARIO tiene los mismos derechos y plazos para proceder a realizar la devolución y / o reclamar los posibles vicios o defectos que presente el servicio, tanto en modo en línea como fuera de línea.

El USUARIO dispone de un plazo de catorce días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del producto adquirido en nuestra tienda online, para la devolución del mismo sino cumple con sus expectativas (artículo 71 de la Ley 3/2014 de 27 de marzo). En caso de desistimiento, se devolverán todos los pagos recibidos por usted, incluidos los gastos de envío iniciales de su pedido.

El USUARIO podrá ejercer el derecho de desistimiento a través de correo electrónico (shop@cerba.com) o dirigiéndose directamente cualquiera de los centros del PRESTADOR.

El derecho de desistimiento no podrá aplicarse en los siguientes casos:

1. Si el producto no se presenta en perfectas condiciones.
2. Si los embalajes del producto no son los originales o estos no se encuentran en perfecto estado. El embalaje original deberá proteger el producto de manera que se reciba en perfectas condiciones, quedando prohibido el uso de precintos y cintas adhesivas aplicados directamente sobre el mismo.
3. Cuando el producto esté abierto sin poderse demostrar que no se haya usado.
4. En las aplicaciones de software que sean directamente descargadas a través del portal.
5. Cuando sean productos personalizados o aquellos, que por razones de higiene u otras excepciones legalmente previstas, no sean susceptibles de este derecho.

Para ejercer su derecho desistimiento el USUARIO deberá cumplimentar el formulario que pondremos a su disposición: Formulario para el ejercicio del Derecho de desistimiento y remitirlo vía correo electrónico al PRESTADOR a la siguiente dirección: shop@cerba.com.

4. RECLAMACIONES

Cualquier reclamación que el USUARIO considere oportuna será atendida en la menor brevedad posible, pudiéndose realizar en la siguiente dirección de contacto:

Mail: shop@cerba.com.

Resolución de litigios en línea (Online Dispute Resolution) Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el USUARIO y el PRESTADOR, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado Organismo de resolución de litigios, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto.

Enlace a la plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

5. FUERZA MAYOR

Las partes no incurrirán en responsabilidad ante cualquier falta debida a causa mayor. El cumplimiento de la obligación se demorará hasta el cese del caso de fuerza mayor.

6. COMPETENCIA

El USUARIO no podrá ceder, transferir o transmitir los derechos, responsabilidades y obligaciones contratados en la venta.

Si alguna estipulación de estas condiciones fuera considerada nula o de imposible cumplimiento, la validez, legalidad y cumplimiento del resto no se verán afectados de ninguna manera, ni sufrirán modificación de ningún modo.

El USUARIO declara haber leído, conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales en toda su extensión.

7. GENERALIDADES DE LA OFERTA

Todas las ventas y entregas efectuadas por el PRESTADOR se entenderán sometidas a las presentes Condiciones Generales.

Ninguna modificación, alteración o pacto contrario a la Propuesta Comercial del PRESTADOR o aquí estipulado tendrá efecto, salvo pacto expreso por escrito firmado por el PRESTADOR, en este caso, estos pactos particulares prevalecerán.

Dados los continuos avances técnicos y mejoras de los productos, el PRESTADOR se reserva la facultad de modificar sus especificaciones respecto de la información facilitada en su publicidad, hasta que no afecte el valor de los productos ofrecidos. Estas modificaciones tendrán asimismo validez en caso de que, por cualquier causa, se viera afectada la posibilidad de suministro de los productos ofrecidos.

8. PRECIO Y PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA

Los precios que se indican respecto de cada producto incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) u otros impuestos que pudieran ser aplicables. Estos precios, a menos que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto o servicio adquirido.

Los precios aplicables a cada producto son los publicados en el sitio web y se expresarán en la moneda EURO. El USUARIO asume que la valoración económica de algunos de los productos podrá variar en tiempo real.

Antes de realizar la compra podrá comprobar en línea todos los detalles del presupuesto: artículos, cantidades, precio, disponibilidad, gastos de transporte, cargos, descuentos, impuestos y el total de la compra. Los precios pueden cambiar diariamente mientras no se realice el pedido.

Una vez realizado el pedido, los precios se mantendrán tanto si hay disponibilidad de productos como si no.

Todo pago realizado al PRESTADOR conlleva la emisión de una factura a nombre del USUARIO registrado o de la razón social que éste haya informado en el momento de realizar el pedido. Esta factura será enviada junto con el producto adquirido, así como en PDF a la dirección de correo electrónico proporcionada por el USUARIO.

Para cualquier información sobre el pedido, el USUARIO podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente del PRESTADOR 0034(93)7272233 o vía correo electrónico a la dirección shop@cerba.com.

9. GASTOS DE TRANSPORTE

Los precios no incluyen gastos de envío o comunicación, o prestaciones complementarias, salvo pacto expreso por escrito en contrario.

Los portes se calcularán en el momento de guardar la cesta o presupuesto, ya que se calculan por el peso de los productos y por la dirección de entrega.

10. FORMAS DE PAGO, CARGOS Y DESCUENTOS

El PRESTADOR posibilita las siguientes formas para efectuar el pago de un pedido:

- Tarjeta de crédito: no se aplicarán ni descuentos ni cargos.

11. PROCESO DE COMPRA

Cesta (simulación de presupuesto)

Cualquier producto de nuestro catálogo se puede añadir a la cesta. En ésta, sólo se observarán los artículos, la cantidad, el precio y el importe total. Una vez guardada la cesta se procederá a calcular los impuestos, cargos y descuentos según los datos de pago y de envío introducidos.

Las cestas no tienen ninguna vinculación administrativa, sólo es un apartado donde se puede simular un presupuesto sin ningún compromiso por ambas partes.

Desde la cesta se puede hacer un pedido siguiendo los siguientes pasos para su correcta formalización:

1. Comprobación de los datos de facturación.
2. Comprobación de la dirección de envío.
3. Selección de la forma de pago.
4. Aceptación de las Condiciones Legales.
5. Seleccionar la casilla «Pagar Ahora».

Una vez procesado el pedido, el sistema envía instantáneamente un correo electrónico al departamento de gestión del PRESTADOR.

Pedidos (solicitudes de compra)

En un máximo de 24 horas, en días laborables, se enviará un correo electrónico al USUARIO confirmando el pedido.

12. GARANTÍAS APLICABLES

Todos los productos y servicios ofrecidos a través del sitio web son completamente originales, salvo que se indique lo contrario en su descripción. Todos tienen un periodo de garantía de dos años, conforme a los criterios y condiciones descritos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

13. GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

La garantía de los productos ofrecidos responderá a los siguientes artículos basados en la Ley 23/2003 de 10 de julio de Garantías de venta de bienes de consumo:

- I. Conformidad de los productos con el contrato
 1. Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:
 - a. Se ajusten a la descripción realizada por el PRESTADOR.
 - b. Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
 - c. Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el cliente cuando lo haya puesto en conocimiento del PRESTADOR en el momento de la celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para este uso.
 - d. Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el cliente pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza de éste y, en su caso, de las descripciones sobre las características concretas de los productos hechas por el PRESTADOR.
 - e. El PRESTADOR describa los detalles, las características técnicas y las fotografías de los productos facilitados por el fabricante de los mismos, de manera que no queda obligado por estas declaraciones públicas.
 2. La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará a la falta de conformidad del mismo cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por el PRESTADOR o bajo su responsabilidad, o por el USUARIO cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.
 3. No procederá la responsabilidad por faltas de conformidad que el USUARIO conozca o no haya podido ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el USUARIO.
- II. Responsabilidad del PRESTADOR

El PRESTADOR responderá ante el USUARIO de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto. El PRESTADOR reconoce al USUARIO el derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato.

- III. Reparación y sustitución de los productos
 1. Si el producto no es conforme con el contrato, el USUARIO podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del mismo, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el USUARIO comunique al PRESTADOR la opción elegida, ambas partes deberán. Esta decisión del USUARIO se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo IV siguiente para los supuestos en que la reparación o la sustitución no logren poner el producto en conformidad con el contrato.
 2. Se considerará desproporcionada toda forma de saneamiento que imponga al PRESTADOR costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta

de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el USUARIO.

IV. Reglas de la reparación o sustitución del producto

La reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:

1. Serán gratuitas para el USUARIO.
Esta gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.
2. Se llevarán a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el usuario, teniendo en cuenta la naturaleza de los productos y la finalidad que tuvieran para el USUARIO.
3. La reparación suspende el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo VII. El período de suspensión comenzará desde que el USUARIO ponga el producto a disposición del PRESTADOR y concluirá con la entrega al USUARIO del producto ya Durante los seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, el PRESTADOR responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación. Se presume que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.
4. La sustitución suspende los plazos a que se refiere el artículo VII desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo Al producto sustituto le será de aplicación, en todo caso, el segundo párrafo del artículo VII.
5. Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el USUARIO podrá exigir la sustitución del mismo, dentro de los límites establecidos en el apartado 2 del artículo IV, o la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos del artículo V.
6. Si la sustitución no logra poner el producto en conformidad con el contrato, el USUARIO podrá exigir la reparación del mismo, dentro de los límites establecidos en el apartado 2 del artículo IV, o la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos de los artículos V y VI.
7. El USUARIO no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano.

V. Rebaja del precio y resolución del contrato

La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del USUARIO, cuando éste no pueda exigir la reparación o la sustitución del producto y en los casos en que éstas no se hayan llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el USUARIO. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

VI. Criterios para la rebaja del precio

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de la entrega.

VII. Plazos

1. El PRESTADOR responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el PRESTADOR y el USUARIO podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando el producto se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

2. Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecho el día que figure en la factura o etiqueta de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.
3. La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en los artículos anteriores prescribe a los tres años desde la entrega del producto.

4. El USUARIO deberá informar al PRESTADOR de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación del USUARIO ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

VIII. Acción contra el productor

Cuando al USUARIO le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al PRESTADOR por falta de conformidad de los productos con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.

Con carácter general, y sin perjuicio de que la responsabilidad del productor cese, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el PRESTADOR, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Se entiende por productor, el fabricante de un producto o el importador del mismo en el territorio de la Unión Europea o a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el producto su nombre, marca u otro signo distintivo.

Quien haya respondido frente al USUARIO, dispondrá del plazo de un año para repetir de responsable de la falta de conformidad. Este plazo se computa a partir del momento en que se completó el saneamiento.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido.

Para la resolución de todas las controversias o cuestiones relacionadas con el presente sitio web o de las actividades en él desarrolladas, será de aplicación la legislación española, a la que se someten expresamente las partes, siendo preferentemente competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso los Juzgados y Tribunales más cercanos a Sabadell, a elección del usuario.