

CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

Grup Cerba Internacional
Any 2024



ÍNDIX

1.	CLÀUSULES GENERALS DE CONTRACTACIÓ	4
2.	ENVIAMENT DE COMANDES	4
3.	DRET DE DESISTIMENT	5
4.	RECLAMACIONS	5
5.	FORÇA MAJOR	6
6.	COMPETÈNCIA.....	6
7.	GENERALITATS DE L'OFERTA	6
8.	PREU I TERMINI DE VALIDESA DE L'OFERTA.....	6
9.	DESPESES DE TRANSPORT	7
10.	FORMES DE PAGAMENT, CÀRRECS I DESCOMPTES.....	7
11.	PROCÉS DE COMPRA	7
12.	GARANTIES APLICABLES.....	7
13.	GARANTIES I DEVOLUCIONS	8
14.	LLEI APLICABLE I JURISDICCIO	10

Aquest document contractual regirà la compra de productes i contractació de serveis a través del lloc web www.cerba.com, propietat de Cerba Internacional S.A. Espanya, en endavant el PRESTADOR, que ofereix la venda de serveis i productes sanitaris.

L'acceptació d'aquest document comporta que l'USUARI:

- Ha llegit, entén i comprèn allò aquí exposat.
- És una persona amb capacitat suficient per contractar.
- Assumeix totes les obligacions aquí disposades.
- Aquestes condicions tindran un període de validesa indefinit i seran aplicables a totes les contractacions realitzades a través del lloc web del PRESTADOR.

El PRESTADOR informa que el comerç és responsable i coneix la legislació vigent dels països on presta serveis o envia els productes, i es reserva el dret de modificar unilateralment les condicions, sense que això pugui afectar els béns o promocions que van ser adquirits prèviament a la modificació.

DENTITAT DE LES PARTS CONTRACTANTS

D'una banda, el proveïdor dels productes adquirits o serveis contractats per l'USUARI és Cerba Internacional S.A. Espanya, amb domicili social Plaça Ramon Llull 7-10, 08203 Sabadell (Barcelona), NIF A08559932 i amb telèfon d'atenció al client: 0034(93)7272233.

I d'una altra, l'USUARI, registrat al lloc web mitjançant un nom d'usuari i contrasenya, sobre els quals té responsabilitat plena d'ús i custòdia, i és responsable de la veracitat de les dades personals facilitades al PRESTADOR.

OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte regular la relació contractual de compravenda nascuda entre el PRESTADOR i l'USUARI en el moment en què aquest accepta durant el procés de contractació en línia la casella corresponent.

La relació contractual de compravenda comporta el lliurament, a canvi d'un preu determinat i públicament exposat a través del lloc web, d'un producte o servei concret.

Els idiomes en què es contractarà a través d'aquest web seran: castellà i català.

PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

L'USUARI, per poder accedir als serveis o productes oferts per PRESTADOR, s'haurà de donar d'alta a través del lloc web mitjançant la creació d'un compte d'usuari. Per això, l'USUARI haurà de proporcionar de manera lliure i voluntària les dades personals que li seran requerides, les quals es tractaran de conformitat amb el que disposen les normatives vigents en protecció de dades personals, el Reglament (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) i la LOPDGDD 3/2018 del 5 de desembre relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i detallat a la Política de privadesa d'aquest lloc web.

L'USUARI seleccionarà un nom d'usuari i una contrasenya, comproment-se a fer-ne un ús diligent i no posar-los a disposició de tercers, així com a comunicar al PRESTADOR la pèrdua o robatori dels mateixos o del possible accés per un tercer no autoritzat, de manera que aquest procedeixi al bloqueig immediat.

El PRESTADOR informa que durant el procés de compra o contractació de productes o serveis s'haurà d'identificar amb el nom d'usuari i la contrasenya. L'usuari tindrà accés a les comandes, factures, seguiment de la comanda, si escau, així com la modificació de dades o descarregar els seus resultats. Aquestes contrasenyes serviran per accedir als serveis prestats per mitjà del Lloc Web.

El PRESTADOR posa a disposició dels Usuaris mitjans tècnics per identificar i corregir errors en la introducció de les dades als formularis. Al carret de compra i formularis en general, es validarà automàticament que el format de les dades és el correcte i es donarà opció a l'usuari de corregir-los.

Un cop ha estat creat el compte d'usuari, s'informa que de conformitat amb allò que exigeix l'article 27 de la Llei 34/2002, de Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic (LSSICE), el procediment de contractació seguirà els passos següents:

1. Clàusules generals de contractació.
2. Enviament de comandes.
3. Dret de desistiment.
4. Reclamacions.
5. Força major.
6. Competència.
7. Generalitats de l'oferta.
8. Preu i termini de validesa de l'oferta.
9. Despeses de transport.
10. Forma de pagament, despeses i descomptes.
11. Procés de compra.
12. Garanties aplicables.
13. Garanties i devolucions.
14. Llei aplicable i jurisdicció.

1. CLÀUSULES GENERALS DE CONTRACTACIÓ

Excepte estipulació particular per escrit, la realització d'una comanda al PRESTADOR suposarà l'acceptació per part de l'USUARI d'aquestes condicions legals. Cap estipulació feta per l'USUARI no podrà diferir de les del PRESTADOR si no ha estat expressament acceptada per avançat i per escrit per PRESTADOR.

Per realitzar una comanda, haureu de seguir el procediment de compra online i fer clic a l'acceptació de les CONDICIONS GENERALS DE COMPRA I A L'APARTAT "COMANDA AMB OBLIGACIÓ DE PAGAMENT".

2. ENVIAMENT DE COMANDES

El PRESTADOR no enviarà cap comanda fins que no hagi comprovat que s'ha realitzat el pagament.

En els casos de contractació de proves o extraccions, la comanda no comportarà el lliurament físic de cap producte, per la qual cosa l'USUARI rebrà un correu electrònic amb el número de comanda, que haurà de mostrar en acudir als centres d'extracció de Cerba o centres de col·laboració.

Els enviaments de mercaderies es faran habitualment mitjançant MISSATGERIA EXPRESS (POSTAL EXPRESS, SEUR, UPS, STD, etc.), segons la destinació designada lliurement per l'USUARI.

Les dates o terminis de lliurament s'entenen aproximades i no constitueix el retard incompliment essencial. En cas que el PRESTADOR no hagués realitzat el lliurament de la mercaderia transcorreguts 30 dies des de la data de lliurament pactada, el client quedarà legitimat per cancel·lar la comanda i rebre la devolució de l'import total pagat sense cap cost, i sense que per això es derivi cap responsabilitat per danys i perjudicis imputable al PRESTADOR.

El termini de lliurament sol estar comprès entre 2 i 5 dies laborables, segons la població de destinació i la forma de pagament escollida. Aquest terme s'entén sempre que s'hagi confirmat la disponibilitat de la mercaderia i comprovat el pagament complet de la comanda.

El PRESTADOR no assumirà cap responsabilitat quan el lliurament del producte o servei no arribi a realitzar-se, per ser les dades facilitades per l'USUARI, falses, inexactes o incompletes.

El lliurament es considera realitzat en el moment en què el transportista hagi posat els productes a disposició de l'USUARI i aquest, o el delegat d'aquest, hagi signat el document de recepció del lliurament.

Correspon a l'USUARI verificar els productes a la recepció i exposar totes les excepcions i reclamacions que puguin estar justificades al document de recepció del lliurament.

En cas que la contractació no comporti el lliurament físic de cap producte, sent aquests directament descarregats del lloc web, el PRESTADOR informará prèviament a l'USUARI respecte al procediment que ha de seguir per realitzar aquesta descàrrega.

3. DRET DE DESISTIMENT

L'USUARI té els mateixos drets i terminis per procedir a fer la devolució i/o reclamar els possibles vici o defectes que presenti el servei, tant en mode en línia com fora de línia.

L'USUARI disposa d'un termini de catorze dies naturals, comptats a partir de la data de recepció del producte adquirit a la nostra botiga en línia, per a la seva devolució sinó compleix amb les seves expectatives (article 71 de la Llei 3/2014 de 27 de març). En cas de desistiment, es tornaran tots els pagaments rebuts per vostè, incloses les despeses d'enviament inicials de la comanda.

L'USUARI podrà exercir el dret de desistiment a través de correu electrònic (shop@cerba.com) o adreçant-se directament qualsevol dels centres del PRESTADOR.

El dret de desistiment no es pot aplicar en els casos següents:

1. Si el producte no es presenta en perfectes condicions.
2. Si els embalatges del producte no són els originals o no es troben en perfecte estat. L'embalatge original haurà de protegir el producte de manera que es rebí en perfectes condicions, i queda prohibit l'ús de precintes i cintes adhesives aplicats directament sobre aquest.
3. Quan el producte estigui obert sense demostrar-se que no s'hagi fet servir.
4. A les aplicacions de programari que siguin directament descarregades a través del portal.
5. Quan siguin productes personalitzats o aquells, que per raons d'higiene o altres excepcions previstes legalment, no siguin susceptibles d'aquest dret.

Per exercir el vostre dret desistiment l'USUARI haurà d'emplenar el formulari que posarem a la vostra disposició: Formulari per a l'exercici del Dret de desistiment i trametre'l via correu electrònic al PRESTADOR a l'adreça següent: shop@cerba.com.

4. RECLAMACIONS

Qualsevol reclamació que l'USUARI consideri oportuna serà atesa el més aviat possible, i es podrà realitzar a la següent adreça de contacte:

Mail: shop@cerba.com.

Resolució de litigis en línia (Online Dispute Resolution) D'acord amb l'Art. 14.1 del Reglament (UE) 524/2013, la Comissió Europea facilita una plataforma d'accés gratuït per a la resolució de conflictes en línia entre l'USUARI i el PRESTADOR, sense necessitat de recórrer als tribunals de justícia, mitjançant la intervenció d'un tercer, anomenat Organisme de resolució de litigis, que actua d'intermediari entre tots dos. Aquest organisme és neutral i dialogarà amb les dues parts per assolir un acord, podent finalment suggerir i/o imposar una solució al conflicte.

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

5. FORÇA MAJOR

Les parts no incorreran en responsabilitat davant de qualsevol falta deguda a causa major. El compliment de l'obligació es demorarà fins al cessament del cas de força major.

6. COMPETÈNCIA

L'USUARI no podrà cedir, transferir o transmetre els drets, les responsabilitats i les obligacions contractats en la venda.

Si alguna estipulació d'aquestes condicions fos considerada nul·la o de compliment impossible, la vàlida, legalitat i compliment de la resta no es veuran afectats de cap manera, ni patiran modificació de cap manera.

L'USUARI declara haver llegit, conèixer i acceptar aquestes Condicions Generals en tota la seva extensió.

7. GENERALITATS DE L'OFERTA

Totes les vendes i entregues efectuades pel PRESTADOR s'entendran sotmeses a les presents Condicions Generals.

Cap modificació, alteració o pacte contrari a la Proposta Comercial del PRESTADOR o aquí estipulat tindrà efecte, llevat de pacte exprés per escrit signat pel PRESTADOR, en aquest cas, aquests pactes particulars prevaldran.

Donats els continus avenços tècnics i millores dels productes, el PRESTADOR es reserva la facultat de modificar les seves especificacions respecte de la informació facilitada a la seva publicitat, fins que no afecti el valor dels productes oferts. Aquestes modificacions també tenen vàlidesa en cas que, per qualsevol causa, es veïés afectada la possibilitat de subministrament dels productes oferts.

8. PREU I TERMINI DE VALIDESA DE L'OFERTA

Els preus que s'indiquen respecte de cada producte inclouen l'impost sobre el valor afegit (IVA) o altres impostos que puguin ser aplicables. Aquests preus, llevat que s'indiqui expressament el contrari, no inclouen les despeses d'enviament, manipulació, embolcall, assegurança d'enviaments o altres serveis addicionals i annexos al producte o servei adquirit.

Els preus aplicables a cada producte són els publicats al lloc web i s'expressaran a la moneda EURO. L'USUARI assumeix que la valoració econòmica d'alguns productes podrà variar en temps real.

Abans de fer la compra podrà comprovar en línia tots els detalls del pressupost: articles, quantitats, preu, disponibilitat, despeses de transport, càrrecs, descomptes, impostos i el total de la compra. Els preus poden canviar diàriament mentre no es faci la comanda.

Un cop realitzada la comanda, els preus es mantindran tant si hi ha disponibilitat de productes com si no.

Tot pagament realitzat al PRESTADOR comporta l'emissió d'una factura a nom de l'USUARI registrat o de la raó social que aquest hagi informat en el moment de fer la comanda. Aquesta factura serà enviada juntament amb el producte adquirit, així com en PDF a l'adreça de correu electrònic proporcionada per l'USUARI.

Per a qualsevol informació sobre la comanda, l'USUARI podrà contactar a través del telèfon d'atenció al client del PRESTADOR 0034(93)7272233 o per correu electrònic a l'adreça shop@cerba.com.

9. DESPESES DE TRANSPORT

Els preus no inclouen despeses d'enviament o comunicació, o prestacions complementàries, llevat de pacte exprés per escrit en contra.

Els ports es calcularan en el moment de desar la cistella o pressupost, ja que es calculen pel pes dels productes i per la direcció de lliurament.

10. FORMES DE PAGAMENT, CÀRRECS I DESCOMPTES

El PRESTADOR possibilita les maneres següents per efectuar el pagament d'una comanda:

- Targeta de crèdit: no s'hi aplicaran ni descomptes ni càrrecs.

11. PROCÉS DE COMPRA

Cistella (simulació de pressupost)

Qualsevol producte del nostre catàleg es pot afegir a la cistella. Només s'hi observaran els articles, la quantitat, el preu i l'import total. Un cop guardada la cistella es calcularan els impostos, càrrecs i descomptes segons les dades de pagament i d'enviament introduïdes.

Les cistelles no tenen cap vinculació administrativa, només és un apartat on es pot simular un pressupost sense cap compromís per totes dues parts.

Des de la cistella es pot fer una comanda seguint els passos següents per a la seva correcta formalització:

1. Comprovació de les dades de facturació.
2. Comprovació de la direcció d'enviament.
3. Selecció de la forma de pagament.
4. Acceptació de les condicions legals.
5. Seleccioneu la casella «Pagar Ara».

Un cop processada la comanda, el sistema envia instantàniament un correu electrònic al departament de gestió del PRESTADOR.

Comandes (sol·licituds de compra)

En un màxim de 24 hores, en dies feiners, s'enviarà un correu electrònic a l'USUARI confirmant la comanda.

12. GARANTIES APLICABLES

Tots els productes i serveis oferts a través del lloc web són completament originals, tret que s'indiqui el contrari a la seva descripció. Tots tenen un període de garantia de dos anys, conforme als criteris i condicions descrits al Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

13. GARANTIES I DEVOLUCIONS

La garantia dels productes oferts respondrà als següents articles basats en la Llei 23/2003 de 10 de juliol de Garanties de venda de béns de consum:

- I. Conformitat dels productes amb el contracte
 1. Llevat de prova en contra, s'entendrà que els productes són conformes amb el contracte sempre que compleixin tots els requisits que s'expressen a continuació, llevat que per les circumstàncies del cas algun no sigui aplicable:
 - a. S'ajustin a la descripció realitzada pel PRESTADOR.
 - b. Siguin aptes per als usos a què ordinàriament es destinin els productes del mateix tipus.
 - c. Siguin aptes per a qualsevol ús especial requerit pel client quan ho hagi posat en coneixement del PRESTADOR en el moment de la celebració del contracte, sempre que aquest hagi admès que el producte és apte per a aquest ús.
 - d. Presenten la qualitat i les prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el client pugui fundadament esperar, tenint en compte la naturalesa d'aquest i, si escau, de les descripcions sobre les característiques concretes dels productes fetes pel PRESTADOR.
 - e. El PRESTADOR descriu els detalls, les característiques tècniques i les fotografies dels productes facilitats pel fabricant dels mateixos, de manera que no queda obligat per aquestes declaracions públiques.
 2. La manca de conformitat que resulti d'una incorrecta instal·lació del producte s'equipararà a la manca de conformitat del mateix quan la instal·lació estigui inclosa al contracte de compravenda i hagi estat realitzada pel PRESTADOR o sota la seva responsabilitat, o per l'USUARI quan la instal·lació defectuosa és deguda a un error a les instruccions d'instal·lació.
 3. No és procedent la responsabilitat per faltes de conformitat que l'USUARI conegui o no hagi pogut ignorar en el moment de la subscripció del contracte o que tinguin l'origen en materials subministrats per l'USUARI.
- II. Responsabilitat del PRESTADOR

El PRESTADOR respondrà davant l'USUARI de qualsevol manca de conformitat que hi hagi en el moment del lliurament del producte. El PRESTADOR reconeix a l'USUARI el dret a la reparació del producte, a la substitució, a la rebaixa del preu i a la resolució del contracte.

- III. Reparació i substitució dels productes
 1. Si el producte no és conforme amb el contracte, l'USUARI pot optar entre exigir-ne la reparació o la substitució, llevat que una d'aquestes opcions resulti impossible o desproporcionada. Des del moment en què l'USUARI comuniqui al PRESTADOR l'opció triada, ambdues parts hauran d'entendre aquesta decisió de l'USUARI sense perjudici del que disposa l'article IV següent per als supòsits en què la reparació o la substitució no aconseguixin posar el producte de conformitat amb el contracte.
 2. Es considera desproporcionada tota forma de sanejament que imposi al PRESTADOR costos que, en comparació amb l'altra forma de sanejament, no siguin raonables, tenint en compte el valor que tindria el producte si no hi hagués falta de conformitat, la rellevància de la falta de conformitat i si la forma de sanejament alternativa es pogués realitzar sense inconvenients més grans per a l'USUARI.
- IV. Regles de la reparació o substitució del producte

La reparació i la substitució s'ajustaran a les regles següents:

1. Seran gratuïtes per a l'USUARI.

Aquesta gratuïtat comprendrà les despeses necessàries realitzades per esmenar la manca de conformitat dels productes amb el contracte, especialment les despeses d'enviament, així com els costos relacionats amb la mà d'obra i els materials.

2. Es duran a terme en un termini raonable i sense més inconvenients per a l'usuari, tenint en compte la naturalesa dels productes i la finalitat que tingueren per a l'USUARI.
3. La reparació suspèn el còmput dels terminis a què fa referència l'article VII. El període de suspensió començarà des que l'USUARI posi el producte a disposició del PRESTADOR i conclourà amb el lliurament a l'USUARI del producte ia Durant els sis mesos posteriors al lliurament del producte reparat, el PRESTADOR respondrà de les faltes de conformitat que van motivar la reparació . Es presumeix que es tracta de la mateixa manca de conformitat quan es reproduïxin al producte defectes del mateix origen que els inicialment manifestats.
4. La substitució suspèn els terminis a què fa referència l'article VII des de l'exercici de l'opció fins al lliurament del nou. Al producte substituït s'aplicarà, en tot cas, el segon paràgraf de l'article VII.
5. Si conclosa la reparació i lliurat el producte, aquest continua sent no conforme amb el contracte, l'USUARI podrà exigir-ne la substitució, dins dels límits establerts a l'apartat 2 de l'article IV, o la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes de l'article V.
6. Si la substitució no aconsegueix posar el producte de conformitat amb el contracte, l'USUARI podrà exigir la reparació del mateix, dins dels mits establerts a l'apartat 2 de l'article IV, o la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes dels articles V i VI.
7. 7. L'USUARI no pot exigir la substitució en el cas de productes no fungibles, ni tampoc quan es tracti de productes de segona mà.

V. Rebaixa del preu i resolució del contracte

La rebaixa del preu i la resolució del contracte procediran, a elecció de l'USUARI, quan aquest no pugui exigir la reparació o la substitució del producte i en els casos en què aquestes no s'hagin dut a terme en termini raonable o sense més inconvenients per al USUARI. La resolució no és procedent quan la manca de conformitat sigui de poca importància.

VI. Criteris per a la rebaixa del preu

La rebaixa del preu serà proporcional a la diferència existent entre el valor que el producte hagués tingut en el moment del lliurament si hagués estat conforme amb el contracte i el valor que el producte efectivament lliurat tenia en el moment del lliurament.

VII. Terminis

1. El PRESTADOR respon de les faltes de conformitat que es manifestin en un termini de dos anys des del lliurament. Als productes de segona mà, el PRESTADOR i l'USUARI podran pactar un termini menor, que no podrà ser inferior a un any des del lliurament.

Tret de prova en contra, es presumeix que les faltes de conformitat que es manifestin en els sis mesos posteriors al lliurament ja existien quan el producte es va lliurar, excepte quan aquesta presumpció sigui incompatible amb la naturalesa del producte o l'índole de la manca de conformitat .

2. Llevat de prova en contra, el lliurament s'entén fet el dia que figuri a la factura o etiqueta de compra, o a l'albarà de lliurament corresponent si aquest fos posterior.
3. L'acció per reclamar el compliment del que preveuen els articles anteriors prescriu als tres anys des del lliurament del producte.
4. L'USUARI ha d'informar el PRESTADOR de la manca de conformitat en el termini de dos mesos des que en va tenir coneixement.

Tret de prova en contra, s'entendrà que la comunicació de l'USUARI ha tingut lloc dins el termini establert.

VIII. Acció contra el productor

Quan a l'USUARI li resulti impossible o li suposi una càrrega excessiva dirigir-se al PRESTADOR per manca de conformitat dels productes amb el contracte de compravenda podrà reclamar directament al productor per obtenir la substitució o reparació del producte.

Amb caràcter general, i sense perjudici que la responsabilitat del productor cessi, en els mateixos terminis i condicions que els establerts per al PRESTADOR, el productor respondrà per la manca de conformitat quan aquesta es refereixi a l'origen, identitat o idoneïtat dels productes, d'acord amb la seva naturalesa i finalitat i amb les normes que els regulen.

S'entén per productor, el fabricant d'un producte o l'importador del mateix al territori de la Unió Europea o a qualsevol persona que es presenti com a tal en indicar al producte el seu nom, marca o un altre signe distintiu.

Qui hagi respost davant de l'USUARI, disposarà del termini d'un any per repetir el responsable de la manca de conformitat. Aquest termini es computa a partir del moment en què es va completar el sanejament.

14. LLEI APLICABLE I JURISDICCIO

Aquestes condicions s'han de regir o interpretar d'acord amb la legislació espanyola en allò que no estigui expressament establert.

Per a la resolució de totes les controvèrsies o qüestions relacionades amb el present lloc web o de les activitats que s'hi desenvolupin, és aplicable la legislació espanyola, a la qual se sotmeten expressament les parts, i són preferentment competents per a la resolució de tots els conflictes derivats o relacionats amb l'ús dels jutjats i tribunals més propers a Sabadell, a elecció de l'usuari.