

E-commerce

E-COMMERCE (PRODUCTOS). Condiciones generales de contratación

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Introducción

Este documento contractual regirá las Condiciones Generales de contratación de productos o servicios (en adelante, «Condiciones») a través del sitio web suculandia.com, propiedad de SUCULANDIA E.S.P.J., en adelante, PRESTADOR, cuyos datos de contacto figuran también en el Aviso Legal de esta Web.

Estas Condiciones podrán ser modificadas en cualquier momento. Es responsabilidad del USUARIO leerlas periódicamente, ya que resultarán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento de realización de pedidos.

Los contratos no estarán sujetos a formalidad alguna con excepción de los supuestos expresamente señalados en los Códigos Civil y de Comercio y en esta o en otras leyes especiales.

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 período de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web del PRESTADOR.

El PRESTADOR informa de que el comercio es responsable y conoce la legislación vigente de los países a los que 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 PRESTADOR de los productos o servicios contratados por el USUARIO es SUCULANDIA E.S.P.J., con domicilio social en C/ SAN VICENTE FERRER, 11 - 03650 PINOSO (Alacant), NIF E42781559 y con teléfono de atención al cliente/USUARIO 660741257.

Y de otro, 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 este 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.

Procedimiento de contratación

El USUARIO, para poder acceder a los productos o servicios que ofrece el PRESTADOR, **deberá ser mayor de edad y 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 se le requerirán, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (GDPR), 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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), relativa a la protección de datos de carácter personal y detallada en el Aviso legal y 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 el posible acceso por un tercero no autorizado, de manera que este proceda al bloqueo inmediato.

Una vez ha sido creada la cuenta de usuario, se informa de que conforme a 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 el PRESTADOR.

2. ENVÍO DE PEDIDOS

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

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

Falta de ejecución del contrato a distancia

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, por falta de disponibilidad del producto o servicio, el USUARIO deberá ser informado y 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.

En caso de retraso injustificado por parte del PRESTADOR respecto a la devolución del importe total, el USUARIO podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

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 este, o el delegado de este, 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 caso de que la contratación no conlleve la entrega física de ningún producto, sino una activación de unos servicios, 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 producto o 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, para la devolución del mismo (artículo 71 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo). Salvo que la devolución se realice por defectos en el producto, los gastos relativos al envío serán asumidos por parte del USUARIO. El producto deberá devolverse en su embalaje original y en perfecto estado y, en caso de prestación de un servicio, desde el mismo día de activación y/o descarga del mismo.

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 o desprecintadas por el USUARIO tras su entrega física.
5. Cuando sean productos personalizados o aquellos que, por razones de higiene u otras excepciones legalmente previstas en el artículo 103 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo.

6. En el suministro de productos cuyo precio depende de fluctuaciones del mercado financiero que el PRESTADOR no pueda controlar y que puedan producirse durante el período de desistimiento.
7. En el suministro de productos confeccionados conforme a las especificaciones del USUARIO o claramente personalizados.
8. En el suministro de productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

Toda devolución deberá comunicarse al PRESTADOR, **solicitando un número de devolución mediante el formulario habilitado para ello, o por correo electrónico a info@suculandia.com**, indicando el número de factura o pedido correspondiente.

Una vez el USUARIO haya recibido el número de devolución, hará llegar el producto al PRESTADOR, indicando este número en la carta de envío, con los gastos de transporte a su cargo, en el domicilio de SUCULANDIA E.S.P.J., C/ SAN VICENTE FERRER, 11 - 03650 PINOSO (Alacant).

4. RECLAMACIONES

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

Postal: SUCULANDIA E.S.P.J., C/ SAN VICENTE FERRER, 11 - 03650 PINOSO (Alacant)
Teléfono: 660741257
Mail: info@suculandia.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 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.

Ninguna modificación, alteración o pacto contrario a la Propuesta Comercial de SUCULANDIA E.S.P.J. o a lo 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 este haya informado en el momento de realizar el pedido. Esta factura se enviará 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 660741257 o vía correo electrónico a la dirección info@suculandia.com.

9. GASTOS DE TRANSPORTE

Los precios no incluyen gastos de envío o comunicación, ni de instalación o descarga, 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.

La tarifa máxima de transporte aplicada es la siguiente:

Península hasta 2 Kg: €

Península > 2 Kg hasta 10 Kg: €

Península > 10 Kg: €

Fuera península hasta 2 Kg: €

Fuera península > 2 Kg hasta 10 Kg: €

Fuera península > 10 Kg: €

10. FORMAS DE PAGO, CARGOS Y DESCUENTOS

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

- **Transferencia bancaria:** se aplicará un descuento del % por pronto pago.
- **Contra reembolso:** se aplicará un cargo del % (mínimo 3 €) en concepto de comisión de cobro. El pago no se aceptará si supera los €.
- **Tarjeta de crédito:** no se aplicarán ni descuentos ni cargos. El pago con tarjeta no se aceptará si supera los €.

Medidas de seguridad

El sitio web utiliza técnicas de seguridad de la información generalmente aceptadas en la industria, tales como firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado a los datos. Para lograr estos fines, el usuario/cliente acepta que el prestador obtenga datos para efecto de la correspondiente autenticación de los controles de acceso.

El PRESTADOR se compromete a no permitir ninguna transacción que sea o sea considerada ilegal por las marcas de tarjetas de crédito o el banco adquirente, que pueda o tenga el potencial de dañar la buena voluntad de los mismos o influir de manera negativa en ellos.

Las siguientes actividades están prohibidas en virtud de los programas de las marcas de tarjetas: la venta u oferta de un producto o servicio que no cumpla con todas las leyes aplicables al Comprador, Banco Emisor, Comerciante o Titular de la tarjeta o tarjetas.

11. PROCESO DE COMPRA

Cesta (simulación de presupuesto)

Cualquier producto de nuestro catálogo se puede añadir a la cesta. En esta, solo 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, solo 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 pasos siguientes 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. - Realizar el pedido (comprar).

Una vez procesado el pedido, el sistema envía instantáneamente un correo electrónico al departamento de gestión del PRESTADOR y otro al correo del USUARIO confirmando la realización del pedido.

Pedidos (solicitudes de compra)

En un máximo de 24 horas, en días laborables, se enviará un correo electrónico al USUARIO confirmando el estado del pedido y la fecha de envío y/o entrega aproximada.

12. GARANTÍAS APLICABLES

Todos los productos ofrecidos a través del sitio web son completamente originales, salvo que se indique lo contrario en su descripción. Todos tienen un período 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 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:

Artículo 114. Principios generales.

El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Artículo 115. Ámbito de aplicación.

1. Están incluidos en el ámbito de aplicación de este título los contratos de compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse.
2. Lo previsto en este título no será de aplicación a los productos adquiridos mediante venta judicial, al agua o al gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas, y a la electricidad. Tampoco será aplicable a los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.

Artículo 116. 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 vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.
- 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 consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.
- d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.

2. La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

3. No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido

fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.

Artículo 117. Incompatibilidad de acciones.

El ejercicio de las acciones que contempla este título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento por vicios ocultos de la compraventa.

En todo caso, el consumidor y usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

Artículo 118. Responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor y usuario.

El consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, de acuerdo con lo previsto en este título.

Artículo 119. Reparación y sustitución del producto.

1. Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella. Esta decisión del consumidor y usuario se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 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 la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga al vendedor costes que 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 consumidor y usuario.

Para determinar si los costes no son razonables, los gastos correspondientes a una forma de saneamiento deben ser, además, considerablemente más elevados que los gastos correspondientes a la otra forma de saneamiento.

Artículo 120. Régimen jurídico de la reparación o sustitución del producto.

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

a) Serán gratuitas para el consumidor y usuario. Dicha 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.

b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, habida cuenta de la naturaleza de los productos y de la finalidad que tuvieran para el consumidor y usuario.

c) La reparación suspende el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo 123. El período de suspensión comenzará desde que el consumidor y usuario ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor y usuario del producto ya reparado. Durante los seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

d) Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.

e) La sustitución suspende los plazos a que se refiere el artículo 123 desde el ejercicio de la opción por el consumidor y usuario hasta la entrega del nuevo producto. Al producto sustituto le será de aplicación, en todo caso, el artículo 123.1, párrafo segundo.

f) Si la sustitución no lograra poner el producto en conformidad con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.

g) El consumidor y usuario no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano.

Artículo 121. Rebaja del precio y resolución del contrato.

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

Artículo 122. 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 dicha entrega.

Artículo 123. Plazos.

1. El vendedor 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 vendedor y el consumidor y 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 del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa 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 hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

3. El vendedor está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a la reparación o sustitución, justificación documental de la entrega del producto, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho.

Del mismo modo, junto con el producto reparado o sustituido, el vendedor entregará al consumidor o usuario justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de ésta y, en su caso, la reparación efectuada.

4. La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los tres años desde la entrega del producto.

5. El consumidor y usuario deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. El incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, siendo responsable el consumidor y usuario, no obstante, de los daños o perjuicios efectivamente ocasionados por el retraso en la comunicación.

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

Artículo 124. Acción contra el productor.

Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato 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 cesara, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, 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.

Quien haya respondido frente al consumidor y usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho 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. El PRESTADOR y el USUARIO acuerdan someter a los juzgados y tribunales del domicilio del USUARIO cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones.

E-COMMERCE. 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/>

E-COMMERCE (INFO). Información sobre las garantías en la venta de bienes de consumo

Bienes regulados por la ley

La Ley de Garantías se aplica sobre los bienes muebles de consumo privado, es decir, los bienes de consumo: desde un electrodoméstico hasta un vehículo, pasando por muebles, objetos de todo tipo, incluso obras de arte. Por su propio concepto quedan eliminados los servicios y los bienes inmuebles.

La Ley excluye las compra-ventas entre particulares.

Para los bienes de consumo nuevos la garantía será de dos años, mientras que para los productos de segunda mano, la garantía será de un año. Durante los primeros seis meses de garantía de un producto nuevo se presupone que el daño viene de fábrica y el vendedor debe asumir todos los gastos de la reparación, tanto piezas, traslado, como horas de trabajo. El tiempo de la garantía queda en suspenso durante el tiempo que el producto u objeto esté en reparación.

Producto en buen estado

La ley considera que un consumidor debe sentirse satisfecho con el producto adquirido si cumple los siguientes requisitos: que el producto se ajuste a la descripción dada por el vendedor y que tenga las cualidades manifestadas a través de una demostración o modelo. También debe servir para lo que está indicado tanto en el libro de instrucciones, como en las indicaciones verbales que haya podido hacer el vendedor o en un vídeo demostrativo. También sirve como uso habitual la publicidad, las indicaciones que aparezcan reflejadas en una etiqueta, o un uso que se desprenda de las propias características del producto. Incluso, si el consumidor ha solicitado un uso especial y el vendedor le ha asegurado que el bien adquirido se lo ofrecerá, así ha de ser. Además, el producto que se compra debe presentar la calidad y el comportamiento adecuado. Así, una olla a presión debe cocinar más deprisa que una marmita tradicional.

Aplicación de la Ley

La Ley obliga a los vendedores de bienes de consumo, por una parte, y a los consumidores como destinatarios finales, por otra. Es decir, quedan excluidos los contratos que se realizan entre particulares, ya que la misma solo prevé la compra-venta entre un vendedor profesional y un consumidor.

Se aplicará siempre que se compre un bien de consumo, esto es, cualquier objeto o producto de consumo privado. Quedan excluidos los bienes adquiridos en una venta judicial (subasta de bienes confiscados). Tampoco están sometidos a esta ley la distribución de agua o gas no envasados para su venta.

Reclamación en caso de fallo en el producto

El primer responsable del producto es el vendedor. Sin embargo, el consumidor puede acudir directamente al fabricante o al importador, si acudir al vendedor le supone una carga. Por ejemplo, si durante unas vacaciones lejos de casa se ha adquirido una cámara de fotos digital que no responde a lo ofertado en la tienda, para el consumidor resulta más fácil acudir al fabricante o importador que al establecimiento en el que lo compró.

En caso de que el producto no responda a las características anunciadas, el consumidor puede optar entre la reparación del bien o su sustitución, salvo que esto resulte imposible o desproporcionado. Si la reparación o sustitución no son posibles, o resultan desproporcionadas, el consumidor puede optar por una rebaja adecuada en el precio o por la resolución del contrato, es decir, la devolución del precio.

El consumidor no podrá exigir la sustitución cuando se trate de bienes de segunda mano o bienes de imposible sustitución. Por ejemplo, no se puede exigir sustitución si el bien ya no se fabrica o no quedan existencias, si se adquiere un vehículo de segunda mano ni, por la imposibilidad que conlleva, se puede sustituir una obra de arte, una antigüedad o un diseño de ropa exclusivo. La sustitución será desproporcionada cuando se trate de un pequeño defecto de fácil o sencilla reparación. La reparación será desproporcionada cuando sea antieconómica, es decir, más cara la reparación que el valor del bien.

Períodos de reclamación

El consumidor debe acudir a denunciar el fallo en un plazo de dos meses desde que lo detectó. En este sentido, si el

problema ha aparecido en los seis meses después de la compra del producto, el vendedor debe hacer efectiva la garantía, ya que en ese período de tiempo se da por supuesto que el problema viene de fábrica. Sin embargo, si han pasado esos seis meses, es el consumidor quien debe demostrar que el fallo viene de origen y que no ha sido provocado por un mal uso del producto.

La Ley establece que durante los seis meses posteriores a la entrega del bien reparado el vendedor responderá de las faltas que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta cuando se reproduzcan defectos del mismo origen que los inicialmente reparados. Para poder hacer efectiva esta garantía de la reparación el consumidor debe guardar el comprobante de la reparación y del servicio técnico que, en su día, reparó el producto.

Fallo después de la reparación o sustitución

La Ley recoge estas posibilidades: Si el consumidor eligió la sustitución de un producto con fallo, por otro igual, puede solicitar al vendedor la reparación, siempre que no sea desproporcionada, la rebaja en el precio o la devolución del dinero. Por otro lado, si ante un fallo en un producto se eligió la reparación, el consumidor puede exigir un cambio, una rebaja en el precio o la devolución de todo el dinero desembolsado.

Pero la Ley no especifica ni la cuantía ni el tipo de rebaja en el precio que el vendedor debe hacer al consumidor en caso de que esa sea la opción elegida. Así las dos partes que intervienen en la compra-venta están obligadas a llegar a acuerdos que satisfagan a ambas.

Negación a reparar, rebajar precio o devolver el dinero

Si estamos dentro de los seis primeros meses, hay que exigir la reparación y solicitar una Hoja de Reclamaciones e insistir incluso hasta llegar a juicio. Se presume que la falta existía. Pero si los seis primeros meses ya han transcurrido, estamos a la inversa. Es el consumidor quien debe probar que el producto se adquirió con la falta.

En cualquier caso el consumidor tendrá que negociar y si no está de acuerdo con la rebaja que le ofrece el vendedor, puede acudir a un tasador para determinar el precio del producto tras la reparación y solicitar una rebaja de precio en ese sentido.

Libro de instrucciones y mala instalación

Si un consumidor realiza un mal uso de un producto, porque el libro de instrucciones es incorrecto, la ley de garantías protege al consumidor y puede exigir la reparación o la sustitución. Del mismo modo, si el fallo se produce por una mala instalación provocada tanto por las erróneas instrucciones del manual, como por los técnicos enviados por el vendedor, también este es responsable.

En caso de reparación o de traslado a un servicio técnico, ¿qué debe pagar el consumidor?

Nada. Durante el período en que es efectiva la garantía el vendedor o productor debe hacerse cargo del coste de los desplazamientos, de las piezas y del tiempo de la reparación. Además, mientras el producto permanezca en el servicio técnico se suspende el tiempo de garantía. Es decir, no corre el reloj. Por otro lado, al margen de exigir la aplicación de la garantía (la reparación, cambio, rebaja de precio o devolución de dinero), el consumidor puede exigir una indemnización por los daños o perjuicios derivados de la avería y el tiempo de reparación, por ejemplo, si un usuario adquiere una nevera y se estropea a la semana de compra, además de solicitar que se haga efectiva la garantía, dicho usuario puede exigir una indemnización por los alimentos que se han estropeado ante el mal funcionamiento del electrodoméstico.

Garantía comercial

La garantía comercial es aquella que el fabricante, distribuidor o vendedor dan, y que siempre debe superar a la que ofrece la ley, ya que esta se entiende como un mínimo exigible por el consumidor. También es una herramienta de *marketing* de las empresas. No obstante, esta garantía debe cumplir ciertos requisitos, como dejar claro a qué se aplica, el objeto o producto que tiene dicha garantía y el nombre y la dirección de quien la ofrece.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

A la atención de:

Nombre: SUCULANDIA E.S.P.J.

NIF: E42781559

Dirección: C/ SAN VICENTE FERRER, 11 - 03650 PINOSO (Alacant)

Población: PINOSO

Teléfono: 660741257

Correo electrónico: info@suculandia.com

Datos del bien/prestación a desistir:

N.º contrato/pedido/factura:

Fecha contrato/pedido/factura:

Fecha de recepción del producto/servicio:

Descripción del producto/servicio:

Datos del consumidor/usuario:

Nombre:

Domicilio:

Población:

* Teléfono:

* E-mail:

(* *datos no obligatorios*)

Derecho de desistimiento:

Podrá ejercer el derecho de desistimiento dentro del período de 14 días establecidos por ley a partir del día siguiente de la fecha de un contrato de servicios o del día de la recepción de un producto.

De conformidad con el artículo 71 de la Ley 3/2014, de 28 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, le comunico que desisto del contrato de venta del bien/prestación descrito anteriormente dentro del término establecido, por lo que agradecería se pusiese en contacto conmigo mediante los datos de contacto facilitados, para notificarme que se ha procedido a esta solicitud.

Fecha de la solicitud:

Firma del consumidor/usuario: