Condiciones Generales de Contratación

INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

A continuación, y para su lectura y comprensión, se exponen las Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las “Condiciones Generales”), que serán aplicables a todas las operaciones comerciales de compra-venta a distancia de los productos y/o servicios ofertados realizadas de forma electrónica a través de la tienda online del Sitio Web pueden ser operaciones también telefónicas o por canales como whatsApp o email https://madridsaneamientos.com (en adelante, el Sitio Web), desde el momento en que el EMPRESARIO remita al CONSUMIDOR las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Sitio Web, si no está de acuerdo con las mismas no debería usar este Sitio Web.

EL EMPRESARIO se reserva el derecho de modificar total o parcialmente en cualquier momento tanto las Condiciones Generales, así como todos aquellos avisos legales, directrices y/o reglamentos de uso recogidos en el Sitio Web y que, según los casos, sustituirán, completarán y/o modificarán las Condiciones Generales aquí recogidas, sin que ello afecte a los productos y/o servicios que fueron adquiridos previamente a la modificación.

Dichas modificaciones podrán realizarse, a través del Sitio Web, por cualquier forma admisible en derecho y serán de obligado cumplimiento durante el tiempo en que se encuentren publicadas en la web y hasta que no sean modificadas válidamente por otras posteriores.

EL EMPRESARIO informa que el CONSUMIDOR puede tener acceso a las Condiciones Generales pulsando sobre el enlace “Condiciones Generales de Contratación”. Recomendamos que El CONSUMIDOR consulte periódicamente las Condiciones Generales, ya que pueden sufrir modificaciones. Puede consultar siempre que lo desee la versión vigente de dichas condiciones en

https://madridsaneamientos.com/condiciones-generales-de-contratacion/

No obstante, el EMPRESARIO se reserva el derecho de aplicar, en determinados casos, unas Condiciones Particulares con preferencia a las presentes Condiciones Generales cuando lo considerara oportuno, anunciándolas en tiempo y forma oportunos.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán siempre las condiciones acordadas en este último instrumento respecto de aquellos términos incompatibles, y tan solo respecto de aquellos productos y/o servicios sometidos a dichas condiciones específicas.

La aceptación del presente documento contractual conlleva que el CONSUMIDOR:

1. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
2. Que es una persona física o representa a una persona jurídica con capacidad suficiente para contratar.
3. Que asume todas las condiciones y obligaciones aquí dispuestas.

INTERVINIENTES E IDENTIDAD DE LAS PARTES

De una parte,

El EMPRESARIO es José Ángel García García, N.I.F.: 03924846B, con domicilio en Calle de la Cabeza 21, 1ºC – 28012 Madrid (España), teléfono (+34) 611 036 910 y correo electrónico info@madridsaneamientos.com

Y, de otra parte,

El CONSUMIDOR, registrado en el Sitio Web mediante un nombre de usuario y contraseña, o como usuario invitado sin necesidad de estar registrado en el Sitio Web, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al EMPRESARIO.

Solo tendrá la consideración de CONSUMIDOR, la persona física o jurídica que acredite adecuadamente su condición y acepte las presentes Condiciones

Generales y las Condiciones Particulares que, en su caso, sean de aplicación y que, junto con el Aviso Legal y la Política de Privacidad y la Política de Cookies, rigen nuestra relación comercial, desde el momento en que el EMPRESARIO le remita las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Si no está de acuerdo con alguna parte de los términos, no podrá adquirir ninguno de los productos y/o servicios ofertados en el sitio web.

En el caso de personas físicas queda expresamente prohibida la compra de productos y/o servicios por parte de menores de 18 años de edad, salvo menores emancipados, o por personas jurídicas que no cumplan los requisitos previstos en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

La realización de pedidos desde el Sitio Web por parte de un menor de edad que falsee la información, se entenderá realizada bajo la supervisión y autorización de sus padres, tutores o representantes legales.

OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales regularán la relación comercial que surja entre el EMPRESARIO y el CONSUMIDOR por los pedidos de productos y/o servicios realizados a través de la tienda online del Sitio Web o por otros canales de contacto.

El EMPRESARIO actúa en todo momento como intermediario en la compraventa de los productos ofrecidos en el Sitio Web, utilizando el modelo de negocio denominado dropshipping.

En virtud de este modelo, el EMPRESARIO no almacena ni envía directamente los productos, sino que gestiona los pedidos realizados por el CONSUMIDOR, los cuales son enviados directamente por el proveedor o fabricante. No obstante, el EMPRESARIO asume la responsabilidad en relación con la atención al cliente, la tramitación de reclamaciones, devoluciones y cualquier otro aspecto derivado de la relación comercial con el CONSUMIDOR, conforme a la normativa aplicable.

Teniendo en cuenta lo anterior, el CONSUMIDOR únicamente estará sujeto a las presentes Condiciones Generales desde el momento en que reciba por parte del

EMPRESARIO todas las condiciones de la compra en el documento de confirmación de pedido o de contratación del servicio.

La contratación conlleva la entrega, previo pago de un precio determinado y públicamente expuesto a través del Sitio Web, de un producto y/o servicio concreto.

Las presentes Condiciones y todo documento al que se haga referencia expresa en estas constituyen el acuerdo íntegro existente entre el CONSUMIDOR y el EMPRESARIO en relación con el objeto de compraventa y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida verbalmente o por escrito por las mismas partes.

El CONSUMIDOR y el EMPRESARIO reconocen haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el usuario.

El acceso a la mayoría de contenidos del Sitio Web es completamente gratuito y no requiere registro previo, sin perjuicio de que el EMPRESARIO condiciona la utilización de algunos de los servicios ofrecidos en su web a la previa cumplimentación del correspondiente formulario, y en su caso pueden implicar el abono de cantidades económicas.

Queda prohibido el acceso al Sitio Web por parte de menores de 14 años de edad, salvo menores emancipados. No obstante, en caso de que tenga lugar el acceso al Sitio Web por parte de un menor, se presumirá que dicho acceso se ha realizado con autorización previa y expresa de sus padres, tutores o representantes legales, sin perjuicio de que el EMPRESARIO se reserva el derecho a realizar cuantas verificaciones y comprobaciones considere oportunas.

Bajo ningún concepto el EMPRESARIO se responsabilizará de la veracidad de los datos facilitados por el usuario, por lo que cada éste será el único responsable de que la información facilitada al EMPRESARIO resulte adecuada, exacta y precisa o, en caso contrario, de las posibles consecuencias que pudieran derivarse de la falta de calidad de los datos o de las manifestaciones falsas o inexactas que realice.

Requisitos para obtener la condición de usuario registrado

Para poder llevar a cabo la compra en línea de los productos y/o servicios puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, resulta preciso que éstos se registren previamente, facilitando a través de los formularios dispuestos a tal efecto, al menos, los datos de registro que sean requeridos como obligatorios.

Es requisito imprescindible para poder registrarse como usuario ser mayor de dieciocho (18) años, excepto en el caso de menores emancipados., y proporcionar a través del sitio web toda la información requerida como obligatoria. El usuario registrado asume que su cuenta de usuario es personal e intransferible, pudiendo registrarse en el Sitio web tanto personas físicas como personas jurídicas.

Todo usuario registrado dispondrá de una contraseña de acceso, que será en todo caso, personal, intransferible, tendrá una vigencia temporal limitada. Esta contraseña deberá cumplir unos requisitos mínimos de longitud y seguridad. El usuario podrá modificar o recuperar dicha contraseña en cualquier momento, siguiendo para ello el procedimiento dispuesto en el Sitio web. En ningún caso el EMPRESARIO tendrá acceso directo a dicha contraseña salvo para la prestación del servicio de acceso al Sitio web a los usuarios.

En virtud de lo anterior, es obligación del usuario notificar de forma inmediata al EMPRESARIO cualquier hecho que permita el uso indebido de los identificadores y/o contraseñas, tales como el robo, extravío, o el acceso no autorizado a los mismos, con el fin de proceder a su inmediata cancelación. Mientras no se comuniquen tales hechos, el EMPRESARIO quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los identificadores o contraseñas por terceros no autorizados.

Baja como usuario registrado

El usuario puede, en cualquier momento, solicitar su baja del sitio web, enviando para ello un correo electrónico info@madridsaneamientos.com.

La información asociada a su cuenta se borrará y sólo se conservarán los datos personales estrictamente necesarios para atender posibles responsabilidades legales. Recuerde que en caso de que solicite la baja, no podrá volver a acceder a su perfil de usuario.

Requisitos para obtener la condición de usuario invitado

La adquisición en línea de los productos y/o servicios puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, se puede realizar también como usuario invitado si necesidad de registro previo.

Podrán actuar como usuarios invitados, las personas físicas mayores de dieciocho (18) años, los menores emancipados y las personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad suficiente para contratar, y que proporcionen a través del Sitio Web toda la información requerida como obligatoria, referente a datos de identificación, dirección de entrega, datos de facturación y método de pago escogido.

Si el CONSUMIDOR ya hizo compras anteriormente, tras hacer la compra y añadir al carrito los productos y/o servicios seleccionados podrá acceder a sus datos de cliente, introducidos en la compra anterior.

DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

En cumplimiento de la normativa vigente, y en particular de lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el EMPRESARIO proporciona en cada sección del Sitio Web información

detallada sobre los productos ofertados, incluyendo sus características esenciales y precios.

Productos de Baño:

- Bañeras
- Grifería
- Lavabos
- Platos de ducha

Productos para Campo y Jardín:

- Cisternas
- Depósitos, según su finalidad:
  - Para aguas pluviales y fluviales
  - Para aguas fecales
  - Contra incendios
  - Para almacenamiento de agua
- Sistemas de depuración, entre ellos:
  - Tratamiento de aguas residuales
  - Fosas sépticas
  - Separadores de grasas
  - Separadores de hidrocarburos
- Piscinas desmontables

Productos de Cocina:

- Fregaderos
- Grifería
- Mobiliario de cocina

Productos de Saneamiento para el Hogar y el Exterior

Las descripciones, especificaciones técnicas y recomendaciones de uso e instalación de los productos se proporcionan con carácter orientativo. Para valorar la idoneidad de un producto en función de las condiciones particulares de cada caso (como normativa local, compatibilidades técnicas o requisitos de instalación), se recomienda consultar con un profesional cualificado o con el proveedor técnico correspondiente.

Asimismo, el EMPRESARIO advierte que la instalación, conexión y puesta en funcionamiento de los productos debe ser realizada, en su caso, por personal autorizado y debidamente cualificado, conforme a la normativa vigente y a las instrucciones del fabricante. Esto garantiza tanto la seguridad como el correcto funcionamiento del producto, así como la validez de su garantía.

El EMPRESARIO queda expresamente exonerado de toda responsabilidad derivada de una instalación incorrecta, uso inadecuado, manipulación indebida o cualquier daño —directo o indirecto—, accidente o perjuicio causado por el incumplimiento de las recomendaciones técnicas, instrucciones del fabricante o normativa aplicable.

Los productos y/o servicios ofrecidos, así como aquellos que puedan incorporarse en el futuro, estarán disponibles a cambio de la correspondiente remuneración a abonar por el CONSUMIDOR. Esta adquisición otorgará a dicho CONSUMIDOR un derecho de uso conforme a los plazos, condiciones y términos establecidos tanto en las presentes Condiciones Generales como, en su caso, en las Condiciones Particulares aplicables.

No obstante, el EMPRESARIO se reserva el derecho a retirar, sustituir o modificar los productos y/o servicios ofrecidos a través del Sitio Web, mediante una simple actualización de sus contenidos.

En consecuencia, los productos y/o servicios disponibles en cada momento estarán sujetos a las Condiciones Generales vigentes. El EMPRESARIO podrá, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, dejar de ofrecer el acceso a los productos y/o servicios mencionados.

Las descripciones específicas de cada producto regularán, en su caso, la prestación por parte del EMPRESARIO de dichos productos y/o servicios al CONSUMIDOR.

Disponibilidad de los productos

La disponibilidad de los productos y/o servicios ofrecidos por el EMPRESARIO a través del Sitio Web puede variar en función de la demanda de los CONSUMIDORES. Pese a que el EMPRESARIO actualiza el stock periódicamente, el producto y/o servicio solicitado por el CONSUMIDOR podría estar agotado en ese momento. En tal caso, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el usuario mediante correo

electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su pedido, proponiéndole un producto y/o servicio similar alternativo, esperar a que el producto y/o servicio seleccionado esté de nuevo disponible en nuestro stock o proceder a la cancelación del pedido.

Indicación y validez de precios

Los precios de los productos se muestran siempre en la moneda euro (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) correspondiente u otros impuestos que pudieran ser aplicables y que serán en todo momento los vigentes.

El IVA está incluido en estos precios. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios no incluyen los gastos de envío, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto y/o servicio adquirido.

Los gastos de envío de los productos corren por cuenta del CONSUMIDOR y se añadirán al total del importe de los productos seleccionados. Se le informará de dichos gastos antes de confirmar el pedido y finalizar el proceso de contratación.

Los precios mostrados en el Sitio Web son de aplicación exclusivamente a los productos y/o servicios ofrecidos a través de dicho Sitio Web y durante el tiempo que permanezcan publicados y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo.

EL EMPRESARIO se reserva expresamente el derecho de modificar los precios en cualquier momento sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el momento de la realización el pedido correspondiente.

Facturación

Según 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, en los contratos con las personas consumidoras y usuarias, éstas tendrán

derecho a recibir factura en papel, siendo la recepción de la factura en formato papel un derecho gratuito del consumidor. La expedición de la factura electrónica estará condicionada a que la parte empresaria haya obtenido previamente el consentimiento expreso de la persona consumidora.

El Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, en su artículo 3 establece para el caso de ventas cuyo importe no exceda de 400 €, IVA incluido, o ventas al por menor cuando su importe no exceda de 3.000 euros, IVA incluido, que el EMPRESARIO podrá expedir factura simplificada y copia de ésta, en las operaciones de ventas realizadas a través del Sitio Web en las que el destinatario de la compra no actúe como empresario o profesional, sino como consumidor final.

Para los supuestos indicados anteriormente, en los que esté permitida la emisión de una factura simplificada, el EMPRESARIO no solicitará durante el proceso de compra los datos personales del comprador. Cuando el destinatario de la factura sea un empresario o profesional que quiera deducir el impuesto o, un consumidor que exija factura para ejercer un derecho de naturaleza tributaria, el EMPRESARIO deberá hacer constar, el N.I.F., domicilio del destinatario y la cuota repercutida.

Debido a nuestra ética ecológica el consumidor consiente expresamente recibir la factura simplificada en formato electrónico, aunque en caso de quererla en formato papel, podrá solicitarla sin coste alguno enviando un email a la dirección info@madridsaneamientos.com

El CONSUMIDOR al marcar la casilla **“Autorizo y solicito el envío de la factura de compra en formato electrónico”** que se muestra al final del proceso de contratación, autoriza y otorga su consentimiento expreso al EMPRESARIO para que la factura de compra del pedido se emita y envíe por el EMPRESARIO a su correo electrónico en formato electrónico .pdf, excepto en el caso de que el CONSUMIDOR no lo autorice y solicite expresamente el envío de la factura de compra en formato papel por correo postal ordinario.

Para ello, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 611 036 910 o enviar un correo electrónico a la dirección info@madridsaneamientos.com y solicitar la factura de compra de su pedido en formato papel que será remitida por el EMPRESARIO mediante correo postal ordinario a la dirección que indique el CONSUMIDOR.

El derecho del CONSUMIDOR a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Para cualquier información sobre el pedido, cambiar sus direcciones de envío y facturación o corregir errores en los datos facilitados, el CONSUMIDOR deberá contactar con el EMPRESARIO a través del teléfono (+34) 611 036 910 o de la dirección de correo electrónico info@madridsaneamientos.com En todo caso deberá indicarse en el asunto del mensaje o en llamada realizada el número de pedido que le fue asignado e indicado en el correo electrónico de confirmación de la compra.

PROCESO DE COMPRA

El procedimiento de contratación en la tienda online únicamente podrá ser realizado en idioma castellano.

Toda la tramitación del pedido, perfección del contrato, así como posteriores comunicaciones con el CONSUMIDOR serán realizadas en idioma castellano.

En el caso de que pudiera llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

El CONSUMIDOR, para poder acceder a los productos y/o servicios ofertados por el EMPRESARIO, deberá darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario, o como usuario invitado, sin necesidad de registro previo. Para ello, el CONSUMIDOR deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos en el formulario “Registrarse”.

El CONSUMIDOR seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al EMPRESARIO la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que éste proceda al bloqueo inmediato, siendo el CONSUMIDOR el único responsable de los perjuicios que el mismo pueda sufrir, o que pueda ocasionar, por un uso indebido de sus claves debido a una mala custodia o uso de las mismas por su parte.

El CONSUMIDOR se hace responsable de tratar confidencial y responsablemente la identidad y contraseña obtenidas en el registro como usuario, no pudiendo cederlas

a otro.

El CONSUMIDOR no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin, el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del EMPRESARIO, así como expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

La plataforma de contratación del EMPRESARIO informará al CONSUMIDOR, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico, respecto a todas las características, precio, formas de transporte (en el caso de productos), fecha de contratación y plazo de entrega del producto y/o servicio adquirido.

Una vez ha sido creada la cuenta de CONSUMIDOR, se informa que de conformidad con lo exigido por el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. El CONSUMIDOR, como usuario registrado o como usuario invitado, sin necesidad de estar registrado, para proceder a la compra de producto y/o servicios, deberá seleccionar los productos y/o servicios que desea adquirir y añadirlos a su “Carrito de Compra”, haciendo clic en el botón “Agregar al carrito”.
2. El CONSUMIDOR podrá comprobar que los productos y/o servicios se han añadido correctamente a su cesta del “Carrito de Compra” en la que deberá figurar el número de producto y/o servicios seleccionados.
3. Al CONSUMIDOR le aparecerá un resumen detallado de los productos y/o servicios de su “Carrito de Compra”, que comprende:
    - Imagen del producto y/o servicio
    - Descripción del producto y/o servicio
    - Disponibilidad del producto y/o servicio
    - Precio unitario
    - Cantidad
    - Subtotal producto y/o servicios (IVA incluido)
    - Subtotal gastos de envío (IVA incluido)
    - Impuestos
    - Total
4. A continuación se mostrará al CONSUMIDOR un formulario electrónico que deberá cumplimentar con sus datos de facturación y dirección completa para

la entrega de la mercancía. Una vez rellenado pinche en el botón GUARDAR.

5. Si la dirección de entrega de la mercancía, es distinta a la indicada de la dirección de facturación el CONSUMIDOR puede añadir una nueva dirección haciendo clic en el botón AÑADIR NUEVA DIRECCIÓN.
6. Si la dirección de entrega indicada en los datos de facturación coindice con la dirección de entrega estos serán seleccionados por defecto al realizar el pedido. Asegúrese siempre de actualizar sus datos si han cambiado.
7. Antes de proceder con el pedido, el CONSUMIDOR deberá leer detenidamente las presentes condiciones generales y la información básica de protección de datos puesta a su disposición, aceptándolas en su totalidad mediante la marcación de la siguiente casilla de verificación “check-box”:

   □ ***Estoy de acuerdo con las Condiciones Generales de Contratación y las acepto sin reservas.***

8. Como sistema de pago de su pedido el CONSUMIDOR utilizará alguna de las formas de pago establecidas por el EMPRESARIO en el Sitio Web.
9. El pedido será procesado una vez que el CONSUMIDOR haga clic en el botón **“CONFIRMAR MI COMPRA”** situado al final de la página.
10. Una vez efectuada la compra, al CONSUMIDOR le será remitida, a la dirección de correo electrónico indicada al efecto, una confirmación de la compra efectuada, “Justificante de Compra”, que servirá como justificante de la operación realizada y que podrá imprimir en papel. La confirmación de pedido y el justificante de compra no tendrán validez como factura.
11. Con la confirmación de pago, el EMPRESARIO comunicará al fabricante del producto los datos necesarios del CONSUMIDOR (dirección y datos de contacto, detalles del pedido) para proceder al envío, siendo el EMPRESARIO responsable contractual frente al CONSUMIDOR de la entrega conforme al contrato, aunque el proveedor realice el envío físico.

Las comunicaciones, órdenes de compra y pagos que intervengan durante las transacciones efectuadas en el Sitio Web podrían ser archivadas y conservadas en los registros informatizados del EMPRESARIO con el fin de constituir un medio de prueba de las transacciones, en todo caso, respetando las condiciones razonables de seguridad y las leyes y normativas vigentes que a este respecto sean de aplicación, y particularmente atendiendo al REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, 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 por el que se deroga la Directiva

95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), y a los derechos que asisten a los Usuarios conforme a la política de privacidad de este Sitio Web.

MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Se informa al CONSUMIDOR que en el caso de que haya facilitada datos erróneos a la hora de formalizar su solicitud de pedido en el Sitio Web, podrá modificar los mismos poniéndose en contacto con el EMPRESARIO, enviando un correo electrónico a info@madridsaneamientos.com, a través del área personal "Mi cuenta" o contactando con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 611 036 910.

FORMAS DE PAGO

Para proceder al pago, el CONSUMIDOR deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en el Sitio Web. El pago de los productos sólo podrá realizarse mediante las formas de pago que en cada momento se indiquen en el Sitio Web.

En el caso de pago mediante tarjeta de crédito y/o débito el pago estará sujeto a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido, y entendiéndose no realizada la compraventa del producto solicitado. El importe del precio del pedido, así como de cualquier impuesto que resulte de aplicación, se mostrará en el momento de formalizar el pedido.

Con el objetivo de reforzar la seguridad y protección de las compras online, el EMPRESARIO ha implantado los procesos necesarios para mejorar la seguridad de las transacciones gracias a la incorporación de un proveedor de servicios de pago y de un intermediario bancario que garantizan la confidencialidad y seguridad de las

operaciones, forzando la autenticación de cada una de las compras que se hagan a través del sitio web en los supuestos exigidos por la normativa de seguridad en los medios de pago (PSD2).

Todas las órdenes de pago vienen identificadas por un código, generado por el proveedor de pagos, sin el cual ninguna transacción será autorizada por la entidad bancaria correspondiente. Este código servirá al EMPRESARIO para poder realizar los cobros correspondientes sin necesidad de almacenar los datos de la tarjeta de pago.

En ningún caso, el EMPRESARIO almacenará los datos proporcionados por los CONSUMIDORES a través de la pasarela de pago en sus propios sistemas informáticos, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la compra, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento.

Como sistema de pago existen varias modalidades de pago establecidas en el Sitio Web para que el CONSUMIDOR a su elección pueda realizar su pedido:

– **Tarjeta de crédito y/o débito:** El sitio web tiene instalada la pasarela de pago de comercio electrónico Servired/RedSys. Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos. Se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo «Secure Socket Layer». Los datos tanto personales como bancarios serán protegidos con todas las medidas de seguridad establecidas por el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) con total confidencialidad. En ningún caso se almacenarán los datos proporcionados por los CLIENTES a través de la pasarela de pago, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la reserva, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento.

– **Bizum para comercios:** El CONSUMIDOR puede pagar mediante Bizum a través de la pasarela de pago del sitio web, siempre que tenga activado el servicio de pagos en comercios en su aplicación bancaria.

– **PayPal:** el CONSUMIDOR tiene la opción de pagar su pedido a través de la plataforma de pagos en línea PayPal. Al seleccionar esta forma de pago, también puede utilizar su tarjeta bancaria de crédito o débito y optar por fraccionar el pago

en tres meses sin intereses. Este método de pago lleva un cargo adicional del 3,4% sobre el valor de la compra más un importe fijo de 0,35 €.

Pasos para completar el pago:

1. Seleccionar Bizum como método de pago.
2. Introducir el número de teléfono vinculado a Bizum.
3. Ingresar el código Bizum para compras online (4 o 6 cifras).
4. Confirmar la operación en la app del banco.

El pago se valida al instante. Si el servicio no está activado, el consumidor deberá habilitarlo previamente en su banco. Es responsabilidad del CONSUMIDOR asegurarse de realizar el pago correctamente y dentro del plazo. El servicio solo se considera contratado una vez recibido y confirmado el pago. Para cualquier duda contacte con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 611 036 910.

– Google Pay: El CONSUMIDOR podrá efectuar el pago a través de Google Pay, siempre que disponga de una cuenta activa y una tarjeta asociada. El proceso se realiza de forma rápida y segura mediante la pasarela de pago de Google.

– SEQURA (financiación): EL CONSUMIDOR podrá escoger realizar el pago del producto y/o servicio mediante SEQURA. SEQURA es una empresa colaboradora que permite fraccionar el pago del pedido o recibir primero el pedido y abonar el pago después. La aceptación de este método de pago esta sujeta a la aprobación de un estudio previo del solicitante por parte de SEQURA.
Más información en SEQURA: https://www.sequra.com/es

– Transferencia bancaria: el CONSUMIDOR podrá escoger realizar el pago del producto y/o servicio mediante transferencia bancaria a favor del EMPRESARIO. Deberá pulsar en el enlace de la web «pago mediante por transferencia bancaria directa» y seguir las indicaciones que se citan. Cuando se contrate el servicio y se seleccione esta forma de pago, al confirmar la operación se recibirá un correo electrónico con el número de cuenta bancaria del EMPRESARIO donde se debe hacer el ingreso.

La compra del CONSUMIDOR puede ser aplazada para la comprobación antifraude. También puede ser suspendida por más tiempo para una investigación más rigurosa, para evitar transacciones fraudulentas.

IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, la entrega de los productos y/o servicios se entenderá localizada en el territorio de aplicación del IVA español si la dirección de entrega está en territorio español salvo Islas Canarias, Ceuta y Melilla donde se aplican sus correspondientes tipos impositivos. El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento en función del producto y/o servicio concreto de que se trate.

En este mismo sentido, y de conformidad con la DIRECTIVA (UE) 2017/2455 DEL CONSEJO de 5 de diciembre de 2017 por la que se modifican la Directiva 2006/112/CE y la Directiva 2009/132/CE en lo referente a determinadas obligaciones respecto del impuesto sobre el valor añadido para las prestaciones de servicios y las ventas a distancia de bienes, los pedidos de compra se localizarán, para su entrega y/o prestación, en aquel Estado miembro de la Unión Europea en que la dirección que figura en el pedido de compra se localiza y, por tanto, el IVA aplicable será el vigente en dicho Estado miembro.

En los pedidos con destino a las Islas Canarias, Ceuta y Melilla, las entregas se encontrarán exentas de IVA por aplicación de lo dispuesto en la Ley 37/1992 y en la DIRECTIVA (UE) 2017/2455, sin perjuicio de la aplicación de los impuestos y aranceles correspondientes conforme a la normativa vigente en cada uno de estos territorios. El CONSUMIDOR debe tener en cuenta que en estos territorios podrían darse situaciones en que se aplican y devengan impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente, y que estos podrían correr de su parte.

Para el resto de localizaciones, distintas a las anteriores, donde los pedidos de compra se localizarán, para su entrega y/o prestación se aplicará la normativa vigente en cada momento; el CONSUMIDOR debe tener en cuenta que esto podría generar la aplicación y devengo de impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente en destino, y que estos podrían correr de su parte. Para ampliar información, el CONSUMIDOR debe dirigirse a la oficina de aduanas en destino.

TRAMITACIÓN DEL PEDIDO

Una vez verificada la recepción del pago de los productos y/o servicios por el importe total indicado en el proceso de compra se iniciará por parte del EMPRESARIO la tramitación del pedido.

Si en cinco días no se hubiese realizado el pago, se anulará el pedido, debiendo realizar el CONSUMIDOR un nuevo pedido, al precio que esté vigente en ese momento.

A la entrega de la mercancía, el usuario deberá firmar el albarán de entrega dando su conformidad a la entrega efectuada, para que la agencia de transporte confirme al EMPRESARIO que la mercancía se ha entregado correctamente.

El EMPRESARIO entregará los productos y/o servicios de modo idéntico a como aparecen recogidos en la web.

El CONSUMIDOR consiente que la factura del pedido sea remitida por el EMPRESARIO en formato electrónico la dirección de correo electrónico facilitada. El CONSUMIDOR podrá, en cualquier momento, revocar este consentimiento enviando un correo electrónico a info@madridsaneamientos.com para recibir la factura en formato papel.

La mercancía viaja hasta su destino asegurada a todo riesgo por parte del EMPRESARIO, estando el coste de dicho seguro incluido en el precio correspondiente al epígrafe de manipulación y portes.

Ante cualquier incidencia detectada en la entrega de la mercancía, el CONSUMIDOR deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente e indicar todos los aspectos relacionados con la incidencia de la entrega de la mercancía.

Asimismo, es recomendable que el CONSUMIDOR imprima y/o guarde una copia en soporte duradero de las condiciones de venta al realizar su pedido, así como también del comprobante de recepción enviado por el EMPRESARIO por correo electrónico.

CONDICIONES DE ENVÍO DE LOS PRODUCTOS

Los productos cuya compra haya sido realizada a través del Sitio Web serán enviados debidamente protegidos caja de cartón, papel burbuja y protección interna a la dirección postal que se indique en el formulario de pedido mediante las correspondientes agencias de transportes, no pudiendo la misma corresponder a un apartado de correos o lugares públicos, tales como la vía pública, plazas, estaciones, aeropuertos u otros similares. Siempre que el producto lo permita. Os pongo un ejemplo un depósito de 20.000 litros no puede ir en caja de cartón.

En virtud del modelo de negocio utilizado por el EMPRESARIO, basado en el sistema de dropshipping, el envío de los productos será realizado directamente por el proveedor o fabricante desde sus propios almacenes, ubicados en territorio nacional o internacional. Esta modalidad puede implicar plazos de entrega superiores a los habituales en función del país de origen del proveedor.

El plazo de entrega de los productos dependerá del lugar de destino del envío, y en cualquier caso empieza a contar desde que el EMPRESARIO recibe el importe del pedido.

El EMPRESARIO es responsable del cumplimiento del contrato, por tanto**,** una vez realizada la compra, cumplirá con los plazos establecidos de entrega, siendo una causa por fuerza mayor la única excepción que podrá imposibilitar la entrega en el plazo establecido**.** No obstante, el EMPRESARIO acreditará de forma adecuada ante el CONSUMIDOR el incumplimiento del plazo de entrega de la mercancía adquirida por causa de fuerza mayor.

En caso de no ejecución del contrato por parte del EMPRESARIO por no encontrarse disponible el bien adquirido, el CONSUMIDOR será informado de esta falta de disponibilidad mediante correo electrónico y el EMPRESARIO, sin ninguna demora indebida, le reintegrará las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

Si por causas ajenas a la voluntad del EMPRESARIO no estuviera disponible el producto solicitado en su pedido, le ofreceremos la sustitución del producto solicitado por otro del mismo precio y semejante calidad, sin perjuicio de su derecho a cancelar el pedido y solicitar la devolución de las cantidades satisfechas.

Por retraso en la entrega imputable al EMPRESARIO y superase los plazos establecidos, el CONSUMIDOR podrá resolver el contrato sin derecho a más indemnización que la devolución del importe íntegro pagado por la mercancía cuya entrega se hubiese retrasado.

El EMPRESARIO procederá a reintegrar dicho importe y previa devolución de la mercancía en caso de haberle sido entregada antes de solicitar por escrito al CONSUMIDOR la resolución del contrato.

Asimismo, el EMPRESARIO no resultará responsable por ningún lucro cesante o daño emergente, directo o indirecto, y su responsabilidad máxima en cualquier caso será el valor de la mercancía.

Plazos de entrega de los pedidos

Los pedidos de productos realizados por el CONSUMIDOR a través del Sitio Web pueden ser enviados a residentes en cualquier población del Territorio Peninsular Español, Islas Baleares, Islas Canarias y ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Salvo algunas excepciones a islas.

En aplicación del Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los CONSUMIDORES en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 2006/2004 y (UE) 2017/2394, y la Directiva 2009/22/CE, los consumidores y usuarios residentes en países que formen parte de la Unión Europea tendrán derecho al libre acceso a cualquier tienda online independientemente del país europeo en dónde resida, ya que está prohibido bloquear el acceso a una página de un comercio electrónico.

Por lo tanto, el EMPRESARIO informa que la venta de los productos y/o servicios ofertados no está limitada a residentes en países miembros de la Unión Europea, aunque pone en conocimiento que no realiza envíos de productos a residentes en países miembros de la Unión Europea y advierte a estos consumidores que si realizan compras a través del Sitio Web correrán de su cuenta los métodos y gastos de envío de los productos, y en su caso los correspondientes aranceles aduaneros,

a sus respectivos lugares de residencia, desentendiéndose por completo el EMPRESARIO de cualquier responsabilidad al respecto.

Una vez confirmado el pago del pedido, en caso de que los productos solicitados estén disponibles, los pedidos saldrán desde los almacenes de sus proveedores, a la dirección de entrega indicada por el CONSUMIDOR.

Los plazos de entrega de los pedidos dependerán de la ubicación física del CONSUMIDOR o en su caso de los distintos destinatarios si los hubiese, así como del horario de realización del pedido (hora peninsular oficial española).

Para pedidos de productos de cualquier tipo de los ofertados en el Sitio Web que se encuentren en stock, realizados antes de las 12:00 horas p.m., la entrega de los pedidos, una vez confirmado el pago, se realizará en el domicilio designado libremente por el CONSUMIDOR en los siguientes plazos de entrega estimados:

Zona de entrega:	**Plazo de entrega**
Territorio Peninsular Español	Depende de fábrica y producto (4 a 7 días)
Islas Baleares	Depende de fábrica y producto (10 días). Contactar antes para ver las posibilidades de envío
Islas Canarias	Depende de fábrica y producto (10 días). Contactar antes para ver las posibilidades de envío
Ceuta	Depende de fábrica y producto (10 días). Contactar antes para ver las posibilidades de envío
Melilla	Depende de fábrica y producto (10 días). Contactar antes para ver las posibilidades de envío

En el caso de pedidos de productos sin stock temporal o personalizados por encargo, el CONSUMIDOR mediante correo electrónico o llamada telefónica podrá consultar con el EMPRESARIO la fecha de disponibilidad de los mismos y el correspondiente plazo de entrega.

En el caso de retraso en el envío de la mercancía y por lo tanto no pudiese cumplirse nuestro compromiso de entregar el pedido en el plazo de entrega estimado, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el CONSUMIDOR mediante

correo electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su pedido, proponiéndole un producto similar alternativo, esperar a que el producto seleccionado esté listo para su envío o proceder a la cancelación del pedido.

Como norma general, y salvo que se existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en los productos seleccionados en los plazos de entrega indicados anteriormente y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días laborables a contar desde la fecha de la confirmación del pedido.

Gastos de envío

Los gastos de envíos de los pedidos, con sus correspondientes impuestos, se mostrarán durante el proceso de compra de los productos antes de la formalización del pedido y que a continuación se detallan:

Zona de entrega	**Gastos de envío**
Territorio Peninsular Español	10 €
Islas Baleares	Depende presupuesto del cliente
Islas Canarias	Depende presupuesto del cliente
Ceuta	Depende presupuesto del cliente
Melilla	Depende presupuesto del cliente

Gastos de envío gratuitos

Con carácter general, los gastos de envío de los pedidos de productos por importe igual a superior a 150 € son gratuitos.

Imposibilidad de entrega

En caso de que resulte imposible efectuar la entrega del pedido, intentaremos localizar un lugar seguro donde dejarlo. Si no fuera posible, el pedido será devuelto

a nuestro almacén. En ambos casos, se le dejará un aviso informándole de la situación y de cómo reprogramar la entrega. Siempre que sea posible, en ocasiones son transportes contratados única y exclusivamente para dicho cliente por las dimensiones del producto, el cual muchas veces no es posible.

Si prevé que no podrá estar presente en la dirección de entrega en la fecha acordada, debe avisarlo con antelación para acordar una nueva entrega y no proceder a su fabricación hasta la fecha indicada por el cliente. le rogamos que nos lo comunique con antelación para convenir una nueva fecha. Si, transcurridos 15 días naturales desde que su pedido esté disponible para la entrega, no ha podido ser entregado por causas no imputables al EMPRESARIO, entenderemos que desea desistir del contrato. No puede ser posible si un producto se ha fabricado única y exclusivamente para ese cliente.

En ese caso, se considerará resuelto y le reembolsaremos todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega ordinaria, en un plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha en que se considere resuelto el contrato. No obstante, podrán deducirse los costes adicionales derivados de la devolución del pedido por dicha causa. Siempre que el producto no se haya comenzado a fabricar, salvo excepciones con productos rotativos.

En caso de que no podamos cumplir con la fecha de entrega por causas ajenas a nuestra voluntad, se lo notificaremos lo antes posible y le ofreceremos la opción de:

- reprogramar una nueva fecha de entrega, o
- cancelar el pedido con el reembolso íntegro de las cantidades abonadas, siempre que no se haya comenzado a fabricar, salvo productos rotativos y habituales.

A efectos de estas Condiciones, se considerará que la entrega se ha realizado en el momento en que usted, o un tercero autorizado, adquiera la posesión material de los productos, lo cual se acreditará mediante la firma del albarán de entrega en la dirección acordada.

El EMPRESARIO no será responsable cuando la entrega no pueda realizarse como consecuencia de:

- datos incorrectos, incompletos o falsos proporcionados por el consumidor,
- ausencia del destinatario en la dirección indicada, o

- causas ajenas al EMPRESARIO y a la agencia de transporte, tales como pérdida del paquete, incidencias logísticas, o causas de fuerza mayor.

No obstante, el EMPRESARIO adoptará todas las medidas razonables y diligentes para garantizar que la entrega se realice dentro del plazo previsto o, en su defecto, lo antes posible.

Los plazos de entrega están sujetos a la disponibilidad del producto. Si algún artículo no estuviera disponible en el momento de realizar el pedido, o sufre retrasos, se lo comunicaremos por correo electrónico a la mayor brevedad. Si la falta de disponibilidad impide la entrega, se le informará de la situación y podrá optar por:

- cancelar el pedido y recibir el reembolso total,
- esperar a la reposición del producto, o
- solicitar una alternativa de características similares.

Para cualquier incidencia relacionada con la entrega, puede contactarnos en el teléfono (+34) 611 036 910 o mediante correo electrónico a info@madridsaneamientos.com

Códigos promocionales: términos y condiciones

EL EMPRESARIO podrá, a su entera discreción, emitir códigos promocionales de un solo uso como mecanismo de promoción o incentivo comercial dirigido al CONSUMIDOR. Cada código promocional podrá estar sujeto a condiciones particulares, tales como limitaciones de uso por producto o servicio, ventajas aplicables, periodo de validez, así como cualquier otro requisito específico que será debidamente informado en el momento de su emisión.

Los códigos promocionales no son acumulables, no son transferibles, no podrán ser objeto de venta, reventa, cesión o canje por dinero en efectivo o cualquier otro beneficio económico. Salvo indicación expresa en contrario, únicamente podrá utilizarse un código promocional por CONSUMIDOR y por transacción, exclusivamente en compras realizadas a través de la tienda en línea del EMPRESARIO.

En caso que el EMPRESARIO detecte, a su juicio razonable, que un CONSUMIDOR ha utilizado o intentado utilizar un código promocional de manera indebida, fraudulenta, o eludiendo las limitaciones establecidas —incluyendo, sin limitarse a, la creación de múltiples cuentas para obtener beneficios duplicados—, se reserva el derecho de:

1. cancelar o modificar cualquier pedido relacionado con dicho uso;
2. inhabilitar el acceso del CONSUMIDOR a futuros códigos promocionales; y
3. adoptar las medidas legales que estime oportunas.

Será responsabilidad exclusiva del CONSUMIDOR verificar que el descuento o beneficio asociado al código promocional se aplique correctamente en el proceso de compra y dentro del plazo de validez del mismo. En caso de error o aplicación incorrecta, el CONSUMIDOR deberá notificarlo de forma inmediata al EMPRESARIO antes de completar la compra. El EMPRESARIO no será responsable por la omisión del CONSUMIDOR en este sentido.

El EMPRESARIO se reserva el derecho a modificar, suspender o cancelar cualquier código promocional o sus condiciones asociadas en cualquier momento, previa publicación de dicha modificación a través de los canales habituales, cuando concurran causas justificadas o por razones operativas, comerciales o legales.

El uso de los códigos promocionales se regirá e interpretará conforme a la legislación del país donde el EMPRESARIO tenga su domicilio social. Para la resolución de cualquier controversia derivada o relacionada con el uso de los códigos promocionales, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales competentes del domicilio del EMPRESARIO, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

La utilización de cualquier código promocional por parte del CONSUMIDOR implica la aceptación plena y sin reservas de los presentes términos y condiciones, así como de los términos y condiciones generales de uso del sitio web del EMPRESARIO.

DERECHO DE DESISTIMIENTO LEGAL

Ámbito de aplicación (B2C)

El derecho de desistimiento regulado en la presente cláusula será aplicable exclusivamente a los CLIENTES que tengan la condición legal de consumidores y usuarios (B2C), de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de consumidores y usuarios.

Plazo y ejercicio del derecho de desistimiento (B2C)

De conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el CLIENTE podrá desistir del contrato durante un plazo de catorce (14) días naturales desde la recepción de los productos, sin necesidad de justificación y sin incurrir en penalización alguna. El ejercicio del derecho de desistimiento podrá realizarse a través de la interfaz digital habilitada en el Sitio Web por el EMPRESARIO. Una vez recibida la solicitud, el EMPRESARIO remitirá al CLIENTE un acuse de recibo en soporte duradero.

Haga clic aquí para acceder a la interfaz digital del derecho de desistimiento.

Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento legal

Cuando el derecho de desistimiento resulte legalmente aplicable, el EMPRESARIO reembolsará al CLIENTE la totalidad del importe abonado, incluidos, en su caso, los gastos de envío correspondientes a la modalidad estándar inicialmente ofrecida, en un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha en la que haya sido informado de la decisión de desistimiento.

El reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por el CLIENTE en la transacción inicial, salvo que este haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre que dicho medio alternativo no suponga ningún coste adicional.

No obstante, el EMPRESARIO podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes objeto de devolución o hasta que el CLIENTE haya presentado una prueba fehaciente de la devolución, según qué condición se cumpla primero, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

El CLIENTE deberá devolver los productos debidamente protegidos y en condiciones adecuadas, siendo responsable de la disminución de valor que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o

funcionamiento.

Los gastos directos de devolución de los productos correrán a cargo del CLIENTE, salvo que se indique expresamente lo contrario o que la devolución sea imputable a una falta de conformidad del producto o cualquier otra causa imputable al EMPRESARIO.

A los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento, no será obligatorio que los productos se devuelvan en su embalaje original, siempre que se garantice su correcta protección durante el transporte.

Exclusiones del derecho de desistimiento

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el derecho de desistimiento no será aplicable, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Prestación de servicios cuando la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo expreso del CLIENTE y con su reconocimiento de que perderá el derecho de desistimiento una vez que el contrato haya sido ejecutado por completo por el EMPRESARIO.
- Suministro de bienes o prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el EMPRESARIO no pueda controlar.
- Productos confeccionados conforme a las especificaciones del CLIENTE o claramente personalizados.
- Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- Productos que, después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza, hayan sido inseparablemente mezclados con otros bienes.
- Grabaciones sonoras o de vídeo precintadas, así como programas informáticos precintados, que hayan sido desprecintados por el CLIENTE después de la entrega.
- Prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- Contratos celebrados mediante subastas públicas.
- Bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de la celebración del contrato y cuya entrega no pueda realizarse antes de treinta

(30) días, cuando su valor dependa de fluctuaciones del mercado que el EMPRESARIO no pueda controlar.
- Servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, restauración o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, cuando el contrato prevea una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- Suministro de contenidos digitales que no se presten en soporte material, cuando la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo expreso del CLIENTE y con el reconocimiento de que pierde su derecho de desistimiento.

La aplicación de cualquiera de las anteriores excepciones dependerá de la naturaleza concreta del producto o servicio contratado y del cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos en cada caso.

Responsabilidad por manipulación del producto

El CLIENTE será responsable de cualquier disminución de valor de los productos derivada de una manipulación distinta de la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento.

Se considerará manipulación excesiva, entre otros supuestos:

- El uso efectivo del producto.
- La alteración, modificación o manipulación de sus componentes.
- La eliminación de etiquetas, precintos o elementos identificativos.
- La devolución incompleta del producto, accesorios o documentación suministrada.

En tales casos, el EMPRESARIO podrá aplicar una depreciación proporcional sobre el importe a reembolsar.

La depreciación aplicada deberá ser objetiva, proporcionada y estar debidamente justificada atendiendo al estado de los productos devueltos.

GARANTÍAS APLICABLES A LOS PRODUCTOS

En cumplimiento del 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, el CONSUMIDOR dispone

de las siguientes garantías al adquirir cualquier bien o servicio a través del sitio web del EMPRESARIO:

Ámbito y duración de la garantía legal

Plazo de cobertura

La garantía legal tiene una duración de tres (3) años desde la fecha de entrega del bien, entendiéndose como tal la que conste en la factura, tique de compra o albarán de entrega, tomando como válida la fecha más tardía.

Presunción de conformidad

Durante los dos (2) primeros años desde la entrega, se presume que toda falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega, salvo prueba en contrario por parte del EMPRESARIO. En el tercer año, corresponderá al CONSUMIDOR demostrar que el defecto existía en el momento de la entrega.

Derechos del consumidor y modalidades de reparación

Ante cualquier falta de conformidad, el CONSUMIDOR podrá, mediante declaración simple, exigir al EMPRESARIO, sin coste alguno, una de las siguientes opciones, salvo que alguna resulte imposible o desproporcionada:

- Reparación del bien.
- Sustitución por otro de idénticas características.
- Rebaja proporcional del precio.
- Resolución del contrato con reembolso íntegro.

Gastos incluidos sin coste para el consumidor:

- Transporte de ida y vuelta.
- Mano de obra y materiales.

El CONSUMIDOR deberá devolver el bien en el mismo estado en que fue recibido, debidamente embalado y con factura o justificante de compra. Si al recibir el bien se detectan daños atribuibles a un embalaje deficiente, la reparación podrá quedar excluida de la garantía.

Conformidad de los productos

Se considerarán conformes aquellos bienes que:

1. Respondan a la descripción realizada por el EMPRESARIO y coincidan con las muestras o modelos presentados.
2. Sean aptos para los usos ordinarios del producto del mismo tipo.
3. Gozarán de la calidad y prestaciones habituales que razonablemente pueda esperar el CONSUMIDOR.

Exclusiones y límites de la garantía

No están cubiertos por la garantía legal defectos o daños derivados de:

- Uso indebido, negligente o distinto al indicado por el fabricante o en las instrucciones.
- Manipulaciones o reparaciones no autorizadas.
- Causas externas: fenómenos atmosféricos, incendios, inundaciones, subidas o caídas de tensión eléctrica, golpes o caídas.
- Contacto con agentes químicos no recomendados o tratamientos inadecuados.
- Desgaste natural o pérdida de propiedades (por ejemplo, color o luminosidad) por envejecimiento o exposición ambiental.

Exoneración de responsabilidad

El EMPRESARIO no responderá por daños directos o indirectos derivados de uso indebido, lesiones personales o daños a terceros por manipulación incorrecta, ni por pérdidas económicas, lucro cesante o interrupción de la actividad, salvo lo previsto en la normativa aplicable en materia de consumidores y usuarios.

Procedimiento de gestión de garantías

Para reclamar la garantía, el CONSUMIDOR deberá dirigir su solicitud al Servicio de Atención al Cliente y Postventa del EMPRESARIO, aportando:

- Datos de contacto y número de pedido.
- Descripción detallada del defecto o incidencia.
- Pruebas gráficas (fotografías o vídeos).
- Documento justificativo de compra (factura, tique o albarán).

Vías de contacto:

- Teléfono: (+34) 611 036 910
- Correo electrónico: info@madridsaneamientos.com

El EMPRESARIO acusará recibo de la reclamación en un plazo máximo de 3 días hábiles y, de confirmarse la falta de conformidad cubierta, ejecutará la medida correcta (reparación, sustitución, rebaja o resolución) en un plazo no superior a 15 días naturales, sin coste para el CONSUMIDOR.

Responsabilidad del fabricante y recurso de repetición

- Si el CONSUMIDOR no puede dirigirse al EMPRESARIO o ello supone una carga excesiva, podrá reclamar directamente al fabricante.
- El fabricante responde en iguales plazos y condiciones que el EMPRESARIO por defectos de origen, identidad o idoneidad.
- Quien haya satisfecho la garantía (EMPRESARIO o fabricante) dispondrá de un (1) año para reclamar al verdadero responsable del defecto, contado desde el momento en que se realizó la reparación, sustitución u otra solución al problema.
- Este derecho no afecta ni limita los derechos del CONSUMIDOR frente al EMPRESARIO o fabricante.

Haga clic aquí para descargar las hojas de reclamaciones de la Comunidad de Madrid.

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS, ERRÓNEOS O DAÑADOS

El CONSUMIDOR tendrá derecho a solicitar la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato en relación con los productos adquiridos a través del sitio web, cuando estos sean entregados en mal estado, presenten defectos de fabricación o no se correspondan con los especificados en el pedido, siempre que dichos defectos no sean imputables a una manipulación indebida, uso incorrecto o negligencia por parte del CONSUMIDOR.

Este derecho también será aplicable en los casos en que el producto haya resultado dañado durante el transporte o no coincida con el solicitado.

Las reclamaciones deberán comunicarse en un plazo máximo de catorce (14) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del producto por parte del CONSUMIDOR o por un tercero autorizado distinto del transportista. En caso de entregas parciales correspondientes a un mismo pedido, el cómputo comenzará desde la recepción del último de los productos.

El CONSUMIDOR no está obligado a verificar el estado del producto en el momento de la entrega ni a dejar constancia de posibles daños ante el transportista para ejercer sus derechos de devolución.

Para iniciar el proceso de devolución, el CONSUMIDOR deberá contactar con el EMPRESARIO a la mayor brevedad posible mediante correo electrónico dirigido a info@madridsaneamientos.com, que este pueda gestionar la devolución conforme a lo estipulado en las presentes condiciones, indicando el número de pedido, la descripción del producto afectado y el motivo de la devolución.

No será obligatorio el envío de fotografías o vídeos, aunque su inclusión puede facilitar y agilizar la gestión.

Una vez recibida dicha comunicación, el EMPRESARIO facilitará al CONSUMIDOR la dirección de devolución correspondiente (ya sea del fabricante, proveedor o un punto concertado), así como las etiquetas de envío prepagadas si fueran necesarias.

El CONSUMIDOR podrá contratar la agencia de transporte de su elección, debiendo enviar el producto a portes pagados a la dirección proporcionada.

Los gastos de transporte derivados de la devolución correrán a cargo del CONSUMIDOR, salvo en los casos en que el producto resulte defectuoso de origen, erróneo o dañado durante el envío, en cuyo caso los costes correrán a cargo del EMPRESARIO.

La mercancía deberá ir protegida con un embalaje adecuado —preferiblemente el original o uno de características equivalentes— que garantice su correcta conservación durante el transporte.

Asimismo, el paquete deberá incluir todos los elementos originalmente recibidos, como accesorios, manuales, embalajes internos, y copia de la factura o comprobante de compra.

El uso del embalaje original no es requisito indispensable para ejercer el derecho de devolución, siempre que el producto llegue adecuadamente protegido y en condiciones óptimas para su verificación.

Una vez recibido el producto, el fabricante o proveedor realizará una inspección para verificar su estado y determinar si procede la sustitución o el reembolso del importe abonado. Dicho proceso podrá demorarse entre cinco (5) y siete (7) días laborables desde la recepción de la mercancía.

Tras la validación del estado del producto:

- Si procede la sustitución, se enviará un nuevo producto al CONSUMIDOR sin coste adicional.
- Si procede el reembolso, el EMPRESARIO devolverá el importe íntegro abonado, incluidos, en su caso, los gastos de entrega ordinarios, si el CONSUMIDOR ha optado por la resolución del contrato.

El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago empleado por el CONSUMIDOR, salvo que se acuerde expresamente otro método que no suponga un coste adicional para el mismo. En ningún caso se impondrá al CONSUMIDOR cargo alguno derivado del reembolso.

El plazo para efectuar el reembolso será, en todo caso, de catorce (14) días naturales a contar desde la fecha en que el EMPRESARIO haya sido informado de la decisión de resolver el contrato. No obstante, el EMPRESARIO podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el CONSUMIDOR haya presentado una prueba fehaciente de su devolución, lo que ocurra primero.

Para gestionar cualquier devolución de productos defectuosos, erróneos o dañados, el CONSUMIDOR podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente y Postventa del EMPRESARIO a través del número de teléfono (+34) 611 036 910 o mediante correo electrónico a info@madridsaneamientos.com.

INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), el EMPRESARIO informa a los CONSUMIDORES del Sitio Web actúa como responsable del tratamiento de los datos personales que los CONSUMIDORES faciliten mediante los formularios electrónicos de contacto o registro, o mediante el envío de correos electrónicos a cualquier dirección bajo el dominio madridsaneamientos.com y en su condición de vendedor de los productos.

Las finalidades y legitimación para realiza el tratamiento son:

- gestión de pedidos y facturación: ejecución de un contrato
- comunicación comercial: envío de comunicaciones sobre productos, previa obtención del consentimiento expreso del interesado

Los datos personales del CONSUMIDOR se conservarán mientras se mantenga vigente la relación contractual o comercial, o mientras subsista un interés legítimo o el consentimiento del interesado.

Una vez terminada la relación o revocado el consentimiento, los datos se conservarán debidamente bloqueados durante los plazos legalmente establecidos para atender posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y/o del cumplimiento de obligaciones legales. Finalizados dichos plazos, los datos serán eliminados de forma segura.

Los datos personales del CONSUMIDOR serán tratados por los fabricantes o proveedores de los productos, en calidad de encargados del tratamiento del EMPRESARIO, únicamente con la finalidad de preparar y enviar los pedidos. Dichos datos (nombre, dirección de envío y datos de contacto) serán tratados de forma confidencial y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.

No se cederán datos a terceros sin consentimiento expreso del CONSUMIDOR, salvo obligación legal o requerimiento de órganos administrativos o judiciales.

Así mismo, el EMPRESARIO informa al CONSUMIDOR de que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición al tratamiento de sus datos

personales y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y, cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el derecho a retirarlo en cualquier momento, mediante un escrito dirigido a la dirección postal Calle de la Cabeza 21, 1ºC – 28012 Madrid (España) o a través de la dirección de correo electrónico info@madridsaneamientos.com, adjuntando el afectado, en ambos casos, una prueba de identidad válida en derecho, como fotocopia del DNI/NIE/Pasaporte, e indicando claramente el derecho que desea ejercitar.

Para cualquier reclamación relacionada el tratamiento de datos personales por parte del fabricante/proveedor, el CONSUMIDOR debe ponerse en contacto inicialmente con el servicio de atención al cliente del EMPRESARIO, quien pondrá en contacto al CONSUMIDOR con el fabricante.

Si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente o considera vulnerados sus derechos, también podrá presentar una reclamación ante la Autoridad de Control Española en https://www.aepd.es Puede consultar nuestra Política de Privacidad en https://www.madridsaneamientos.com/politica-de-privacidad

RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

EL EMPRESARIO no puede garantizar la continuidad técnica del Sitio Web, la ausencia de fallos o interrupciones del servicio ni que el Sitio Web estará disponible o accesible el cien por cien del tiempo. El Sitio Web está alojado en un servidor seguro y con el certificado SSL de seguridad necesario, siendo estas las herramientas que dispone el EMPRESARIO para controlar la ausencia de virus, gusanos o cualquier otro elemento informático dañino.

En ningún caso, la indisponibilidad del Sitio Web, o la existencia de fallos en el mismo, facultará de ningún modo al CONSUMIDOR o a terceros, a reclamar por ningún concepto algún tipo de remuneración o prebenda compensatoria.

PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El Sitio Web, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo su programación, edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento, los diseños, logotipos, texto y/o gráficos son propiedad del EMPRESARIO o en su caso

dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores.

Todos los contenidos del Sitio Web se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial.

La reproducción total o parcial, uso, explotación, distribución y comercialización, requiere en todo caso de la autorización escrita previa por parte del EMPRESARIO.

Cualquier uso no autorizado previamente por parte del EMPRESARIO será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial del autor.

Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos al EMPRESARIO y que pudieran aparecer en el Sitio Web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos mismos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos.

EL EMPRESARIO reconoce a favor de sus titulares los correspondientes derechos de propiedad industrial e intelectual, no implicando su sola mención o aparición en el Sitio Web la existencia de derechos o responsabilidad alguna del EMPRESARIO sobre los mismos, como tampoco respaldo, patrocinio o recomendación por parte del mismo.

ENLACES

El establecimiento de un hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre EL EMPRESARIO y el propietario del Sitio Web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte del EMPRESARIO de sus contenidos o servicios.

Aquellas personas que se propongan establecer un hiperenlace previamente deberán solicitar autorización por escrito al EMPRESARIO. En todo caso, el hiperenlace únicamente permitirá el acceso a la home-page o página de inicio de los sitios web, asimismo deberá abstenerse de realizar manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre el EMPRESARIO, o incluir contenidos ilícitos, contrarios a las buenas costumbres y al orden público.

EL EMPRESARIO no se responsabiliza del uso que cada usuario haga de la información puesta a disposición en el Sitio Web ni de las actuaciones que realice

en base a la misma.

EL EMPRESARIO no asume responsabilidad alguna por la información contenida en páginas web de terceros a las que se pueda acceder por «links» o enlaces desde cualquier página web propiedad del EMPRESARIO. La presencia de «links» o enlaces en el Sitio Web del EMPRESARIO tiene finalidad meramente informativa y en ningún caso supone sugerencia, invitación o recomendación sobre los mismos.

GENERALIDADES

Las presentes condiciones han sido expuestas con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, EL EMPRESARIO pone a su disposición las presentes Condiciones Generales, de forma que pueden ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

Haga clic aquí para descargar las Condiciones Generales de Contratación

EL EMPRESARIO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración de la tienda online del Sitio Web, las funcionalidades de la misma y/o de los contenidos que en ella se incorporan. Así, como de cesar en la prestación de servicios en cualquier momento, manteniendo intactas las obligaciones comerciales o de cualquier tipo adquiridas hasta ese momento. En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones de Compra fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST VENTA

Para realizar cualquier clase de consulta, plantear alguna sugerencia, o presentar queja o reclamación relativa a la contratación de los productos y/o servicios, puede hacerse a través de la dirección de correo electrónico info@madridsaneamientos.com, a través del número de WhatsApp (+34) 611 03 69 10 o llamando al Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 611 036 910,

en los siguientes horarios:

- lunes a viernes de 8 horas a 14 horas (mañanas) y de 16 horas a 19 horas (tardes)
- sábados, domingos y días festivos locales, autonómicos y nacionales cerrado

RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS

En caso de que el consumidor tenga cualquier incidencia relacionada con la contratación de los productos y/o servicios a través del sitio web, podrá acudir a mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos con el fin de gestionarlos de forma rápida, eficaz y amistosa.

El EMPRESARIO está adherido a la Junta Arbitral de Consumo Ayuntamiento de Madrid, entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, con los siguientes datos de contacto:

- Junta Arbitral de Consumo Ayuntamiento de Madrid
- Dirección: Calle Príncipe de Vergara, 140 – 28002 Madrid
- Teléfono: (+34) 91 588 83 71 o teléfono gratuito 010 Línea Madrid
- Correo electrónico: juntaarbitral@madrid.es
- Web: https://www.madrid.es/consumo

En consecuencia, si el CONSUMIDOR considera que ha resultado perjudicado como consecuencia de la contratación realizada a través del sitio web, podrá presentar una solicitud de arbitraje de consumo ante la citada Junta Arbitral.

Haga clic aquí para iniciar en línea el procedimiento arbitral de consumo.

ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable («Causa de Fuerza Mayor»).

Las causas de fuerza mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
2. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia, pandemia o cualquier otro desastre natural.
4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
6. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

JURISDICCIÓN

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. 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 competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso los Juzgados y Tribunales de Madrid (España),), salvo en los casos en que el usuario ostente la condición de consumidor, en cuyo caso serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor conforme a la normativa aplicable.

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones Generales fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las presentes Condiciones Generales en todo lo demás y considerándose tal disposición total o parcialmente por no incluida.

Del mismo modo, las presentes condiciones resultan sujetas a cualquier otra disposición, reglamento o ley que le resulte directa o indirectamente de aplicación.