

Condiciones generales de venta

Las Condiciones Generales de Venta detalladas a continuación regulan el acceso, compra y envío de los productos que se ofrecen en la tienda online de www.moncadaylorenzo.es (en adelante, Tienda Online).

La titularidad de la Tienda Online es de MONCADA Y LORENZO, S.A. (en adelante MONCADA) con C.I.F. A28054690 constituida en escritura otorgada con fecha 30 de diciembre de 1950; modificada por otras posteriores y adaptada a la vigente Ley de sociedades anónimas. La sociedad consta inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 1800, libro 0, folio 136, sección 8, hoja M32512, inscripción 1ª. Con domicilio en la calle Manuel Tovar 42, 28034 de Madrid.

Se entenderá que el acceso, la compra de productos o la mera utilización de la Tienda Online por parte del usuario implica la adhesión plena y sin reservas del usuario a todas y cada una de las Condiciones Generales que Moncada y Lorenzo, S.A. tenga publicadas en cada momento en que el usuario acceda a la Tienda Online.

Cada pedido realizado en la Tienda Online se rige por las condiciones generales aplicables a la fecha del pedido.

1.- Cómo comprar

Comprar en **Moncada y Lorenzo** es muy sencillo, solo tiene que seguir unos sencillos pasos que le detallamos a continuación:

1. Lo primero que deberá hacer es añadir los productos que quiere comprar al carrito seleccionando el botón Añadir al carrito e indicando el número de unidades que desee.
2. Para localizar los productos deberá moverse por las categorías de producto que encontrará en el menú horizontal, o seleccionando las marcas de los fabricantes o utilizando el **buscador**.
3. Si no encuentra el artículo en el que está interesado, también puede llamarnos al **+34 915 47 97 09** o enviarnos un e-mail a info@moncadaylorenzo.es. Disponemos además de un **chat online** en el que podrá consultarnos cualquier duda relativa a nuestros productos o proceso de compra.
4. Cree una **cuenta de usuario** en la que tendrá que identificar su nombre y apellidos y para la que se le solicitará un nombre de **usuario y una contraseña**. Si ya es **cliente registrado**, sólo tendrá que introducir dichos datos. Deberá registrar una dirección o varias si fuese el caso. **Los datos personales incorporados formarán parte de un**

fichero que seguirá la normativa de la Ley Orgánica vigente de Protección de Datos de Carácter Personal. Cuando usted tramita el pedido, todas las transacciones a partir de ese momento se efectúan bajo una conexión segura que le garantiza la confidencialidad de todos sus datos.

5. A continuación, se le requerirá para seleccionar la **dirección de envío y la de facturación**. Una vez concluido este paso deberá seleccionar la **opción de envío** que desee y también **aceptar las condiciones generales de venta** a las que tendrá acceso en ese momento.
En el último paso se le mostrará un **resumen de su pedido**, con los **gastos de envío y los impuestos desglosados** y se le ofrecerá la **posibilidad de elegir una forma de pago**.
6. Seleccione la que estime oportuna, realice el pago y pulse Confirmar pedido. A continuación, **recibirá un correo electrónico con todos los datos correspondientes a su pedido**.
7. En todo momento puede conocer la situación de un pedido en curso o consultar los pedidos realizados con anterioridad a través de la sección **Mi cuenta** que encontrará en la zona inferior de la página. Se le mostrará información detallada de los últimos pedidos realizados en nuestra web, la fecha de compra, la situación de los pedidos en curso así como la composición detallada de los mismos. Desde aquí podrá también acceder a sus datos personales para modificarlos de manera sencilla si fuera necesario

Precios

1. El precio de cada producto es el que se indica en cada momento en nuestra tienda online.
2. Si se detectase que ha existido un error en la introducción del precio de un artículo con posterioridad a la recepción de un pedido, nos pondremos en contacto con Ud. lo antes posible para informarle de la incidencia y ofrecerle la opción de cancelación o mantenimiento en las condiciones correctas.
3. La remisión de confirmación automática no valida condiciones de precio erróneas. En caso de cancelación le será reintegrada cualquier cantidad que hubiese sido abonada. Sin su expresa conformidad a las condiciones de precio correctas, el pedido se considerará cancelado y se reembolsarán íntegramente las cantidades que hubiesen sido abonadas.
4. Los precios de esta página no incluyen el IVA.
5. Los gastos de envío no están incluidos en los precios de los productos que figuran en la tienda online a menos que sea indicado de forma explícita. MONCADA se reserva el derecho de modificar sus precios cuando lo estime oportuno siempre y cuando respete las leyes en vigor. Los posibles cambios no afectarán a los pedidos para los que ya le hayamos enviado una confirmación de envío.
6. Tras la aceptación de las presentes condiciones generales de venta todo cliente de MONCADA puede beneficiarse de cupones de descuentos en la factura en caso de que el cliente los haya obtenido al realizar compras anteriores.

Disponibilidad de los productos

1. En las fichas de cada artículo de la tienda online se le informará sobre la disponibilidad del producto. Las indicaciones sobre la disponibilidad de los productos se le proporcionarán en el momento de realización de su pedido.
2. Todos los errores o modificaciones excepcionales que pudieran producirse en relación a la disponibilidad de los artículos de la tienda online son ajenos a nuestra voluntad y no implican responsabilidad alguna por parte de MONCADA Y LORENZO, S.A.
3. En caso de indisponibilidad del producto una vez que se haya realizado el pedido, le informaremos por correo electrónico en el menor plazo posible del plazo estimado de entrega y si el mismo es superior a 15 días hábiles podrá, si así lo desea, anular su pedido en el plazo de 48 horas desde que recibiese nuestra comunicación.
4. Todos los productos de la tienda online están sujetos a disponibilidad y nos reservamos el derecho de modificarlos o sustituirlos por otros de la misma funcionalidad sin previo aviso.

Para cualquier duda o información adicional que precise al realizar su compra, contacte con nosotros por teléfono en el **+34 915 479 709** o enviando una email a **info@moncadaylorenzo.es**.

¡Buena compra!

2.-Formas de Pago

Salvo condiciones especiales acordadas por escrito entre el cliente y MONCADA, las condiciones de pago disponibles en la tienda online son las siguientes:

1. Pago mediante tarjeta bancaria hasta 6.000€ por motivos de seguridad.
2. Pago mediante transferencia bancaria.

1.- Tarjeta bancaria:

El Comprador podrá hacer el pago con las tarjetas Visa, Visa Electron, Mastercard, American Express, Euro 6000. En el momento de la confirmación de su pedido, el comprador facilitará el número de su tarjeta bancaria, seguido del tipo de tarjeta de que se trate (entre las aceptadas en la Tienda Online), su fecha de expiración y el criptograma de tres cifras que figura en el dorso de la misma. La tarjeta bancaria recibirá el cargo dentro de los dos días siguiente a la confirmación del pedido. Esta validación equivale a la firma y aceptación expresa de todas las operaciones realizadas en la Tienda Online. El número de tarjeta facilitado por el Comprador y la validación de la compra valdrán como prueba de la integridad del pedido y de la exigibilidad de las sumas debidas en ejecución de dicho pedido. El servidor de la Tienda Online está encriptado y todos los datos transmitidos están codificados con el fin de evitar fraudes. Los datos bancarios que el Comprador transmite son confidenciales y se transmiten en un entorno seguro (protocolo SSL). Los datos de las tarjetas bancarias no se conservan en los servidores de la Tienda Online sino en los de una entidad

bancaria. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no nos haremos responsables por ningún retraso o falta de entrega y no podremos formalizar ningún Contrato con usted.

MONCADA seguirá siendo propietario del producto hasta su pago completo. MONCADA se reserva el derecho a negarse a realizar una entrega o confirmar el pedido de un Cliente que no haya abonado total o parcialmente un pedido anterior o con el que existiera un litigio en curso.

2.- Transferencia bancaria:

El comprador, mediante esta forma de pago, deberá abonar el importe de su pedido en el número de cuenta bancaria de la empresa, que aparece en el paso final del proceso de compra. Por favor, indique el número de pedido en el concepto de pago de su transferencia.

En esta forma de pago, el Departamento de Administración de Moncada verificará que el importe de la compra está correctamente ingresado en la cuenta bancaria. Una vez reflejado el ingreso (normalmente en un plazo de 24 horas hábiles) se procederá a procesar el pedido. Para una agilización del proceso, puede enviar el justificante de transferencia a la dirección de email info@moncadaylorenzo.es indicando su número de pedido en el asunto del correo.

3.- Gastos de envío – entrega

Salvo indicación específica por parte del cliente, MONCADA elige el modo de envío de los productos.

En cada ficha de producto puede calcular los gastos de envío, seleccionando en la opción de PREVISUALIZACIÓN DE LOS GASTOS DE ENVÍO la provincia de destino. La web hará un cálculo estimado de los gastos y los mostrará. Si detecta que en el desplegable no aparece su provincia, consúltenos en el 915 479 709 o en info@moncadaylorenzo.es y le presupuestaremos el importe exacto del transporte. Una vez recibido su pedido, le recomendamos verificar que el material entregado se corresponde con el pedido realizado y que el paquete está en buen estado. En caso contrario, deberá indicar en el albarán de entrega cualquier tipo de anomalía existente (bajo reserva), debidamente rellenado y firmado.

El Cliente se encuentra en la obligación de aportar la prueba de toda ausencia o desperfecto de uno o varios artículos del pedido. MONCADA se compromete a cumplir con los plazos de entrega estipulados, pero rechaza toda posible reclamación en concepto de daños y perjuicios por todo eventual retraso en las entregas y no aceptará ninguna anulación de pedido. Un pedido de artículos no disponibles podrá llegar a su destino en un plazo más largo que el previsto o ser eventualmente anulado. Si el Cliente no recibe su pedido dentro del plazo estipulado, deberá informar sobre tal incidente a MONCADA en un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha de envío.

MONCADA abrirá una investigación con la empresa de transportes que puede durar varios días. Deberá incluir en la reclamación del incidente una copia de su DNI y una declaración jurada de la persona presente en la dirección de entrega, atestando la no recepción del paquete. Durante esta investigación, MONCADA no podrá tomar ninguna decisión sobre el pedido del Cliente.

En cualquier caso, para cualquier duda al respecto puede llamarnos al +34 915 47 97 09 ó enviarnos un mail a info@moncadaylorenzo.es

4.- Incidencias y devoluciones

En virtud de lo establecido en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, el cliente tiene derecho a devolver cualquier producto en el plazo de 14 días a contar desde la fecha de recepción, siempre que mantenga el envoltorio original sin manipular y el producto no se haya utilizado.

En caso de devolución, los gastos de envío serán reembolsados siempre que el motivo de la devolución sea un error imputable a MONCADA Y LORENZO, S.A. En ese caso los gastos de recogida serán por cuenta de MONCADA Y LORENZO, S.A. En cualquier otro supuesto los gastos de recogida correrán por cuenta del cliente.

Los productos con disponibilidad "Bajo Pedido" tienen restricciones en la devolución. Deberá consultarnos las condiciones antes de realizar la compra.

La devolución de cualquier artículo exige el acuerdo entre MONCADA Y LORENZO, S.A. y el cliente. No se procederá a la devolución del precio del artículo ni a la sustitución del mismo hasta que no se compruebe:

1. Que el artículo conserva el envoltorio original sin manipular y no ha sido usado.
2. En caso de devolución por producto defectuoso, cuál es el defecto.
3. En caso de devolución porque el artículo recibido no se corresponde con el comprado por el cliente, la referencia del artículo en el pedido y su correspondencia con el artículo enviado.

En caso de que el cliente al recibir su paquete detecte siniestro en la entrega, encuentre el paquete en mal estado o advierta la falta de algún bulto deberá indicarlo en el albarán de entrega del transportista. De lo contrario MONCADA no se responsabilizará de mercancía dañada o de paquetes no recibidos. Además, deberá comunicar por escrito la incidencia a MONCADA en un plazo máximo de 24 horas mediante un correo electrónico a info@moncadaylorenzo.es.

MONCADA aceptará la devolución o reposición de cualquier artículo siempre y cuando:

1. El cliente haga la reclamación en 24 horas desde la recepción y proceda a devolverlo en el plazo de 7 días desde la recepción.
2. El producto sea defectuoso: se procederá sustituirlo por otro de las mismas condiciones dependiendo de la garantía del fabricante, y a su envío inmediato.
3. El artículo suministrado no se corresponda con el solicitado por el cliente. En ese caso MONCADA procederá al envío del artículo correcto.

En el caso de que el cliente quiera anular el pedido, puede hacerlo siempre y cuando no se haya procedido a su envío. Las anulaciones de pedidos deben hacerse por correo electrónico. Si el cliente ya hubiera satisfecho el importe del pedido, MONCADA se lo devolverá en el plazo de 7 días conforme a la modalidad de pago realizada por el cliente.

En el caso de que por causas ajenas a su control a MONCADA le resultara imposible suministrar el artículo solicitado, procederá a la devolución del importe satisfecho por el cliente.

Para gestionar cualquier reclamación y/o devolución es imprescindible enviar antes un correo electrónico a la siguiente dirección: info@moncadaylorenzo.es, indicando en él sus datos personales, el número de pedido, referencia y descripción del artículo así como el motivo de la misma.

Sólo se aceptarán las reclamaciones y/o devoluciones realizadas mediante el proceso descrito.

En el plazo de 48 horas, MONCADA se pondrá en contacto con Vd.

Para cualquier duda al respecto puede llamarnos al +34 915 47 97 09 o enviar un correo electrónico a info@moncadaylorenzo.es.

Reclamaciones

Si los productos recibidos no son conformes a la factura, el Cliente deberá avisar a MONCADA lo antes posible y siempre dentro de los tres días siguientes a la recepción del pedido, mediante el envío de un correo electrónico a info@moncadaylorenzo.es en el que deberá adjuntar un ejemplar de la factura a su reclamación, o bien llamando al teléfono +34 915 47 97 09.

Toda reclamación sobre la calidad de un producto deberá acompañarse de una descripción del defecto señalado, indicando el modelo del artículo con el defecto, añadiendo en los casos en los que sea posible, una imagen que apoye la descripción y en la medida de lo posible una comprobación de hechos, una muestra del propio producto en su embalaje de origen con referencias útiles para identificación.

Ninguna reclamación será admitida si no se respetan las condiciones precedentes.

5.- Garantías

La garantía de los artículos dependerá de la ofrecida por el fabricante y podrá ser de 1 a 5 años. Quedará sujeta a la normativa española de garantías de productos profesionales.

Los productos que presenten signos de mal uso o manipulación no quedarán cubiertos por la garantía.

Debe tener en cuenta que la garantía no se aplica a la reparación de daños resultantes de una causa externa al aparato (accidente, choque, rayo, una fluctuación de corriente, etc), o un fallo del cliente que resulte, por ejemplo, de una utilización o una instalación no conforme a las especificaciones o recomendaciones de la empresa fabricante, o de una utilización no conforme a la buena conservación del aparato.

PROCESO PARA GESTIÓN DE GARANTÍA DE UN ARTÍCULO:

- El artículo deberá incluir todos los componentes y accesorios suministrados originalmente.
- Los artículos deben llegar en el mismo estado en el que se adquirieron.
- Nos deberá remitir junto con el envío del artículo, una copia de la factura de compra.
- El artículo deberá ir adecuadamente embalado y protegido.
- MONCADA Y LORENZO, S.A. no se hará cargo de los daños ocasionados durante el transporte a causa de un mal embalaje del artículo.
- Los gastos de envío y devolución a nuestras instalaciones serán a cargo del cliente.
- Para cualquier consulta puede llamarnos al +34 915 47 97 09 o enviarnos un correo electrónico a info@moncadaylorenzo.es.

En todos los casos, MONCADA queda excluida de toda responsabilidad si la empresa fabricante rechaza la aplicación de la garantía.

En caso de rechazo de la reparación por garantía, la empresa fabricante facilitará un presupuesto de reparación, que podrá ser aceptado o no por el cliente. En caso de conformidad con el presupuesto, se deberá enviar una transferencia bancaria a la orden de MONCADA con el importe del presupuesto.

En caso de que el cliente no acepte el presupuesto de reparación estará obligado a hacer frente a los costes que el fabricante pudiera haber establecido en concepto de gastos administrativos, así como a los gastos de transporte correspondientes al envío y devolución del producto averiado.

Seguros

Para cubrir los riesgos de pérdida, de robo, u otro daño en el transcurso del transporte, cada parte tomará las disposiciones necesarias con su propia compañía de seguros.

Límite de responsabilidad

MONCADA no aceptará ninguna responsabilidad por pérdida o daño, directos o indirectos, una vez que el producto haya sido entregado y el comprador disponga del mismo.

Propiedad de los artículos

MONCADA se reserva la propiedad de la mercancía entregada hasta el pago integral de la mencionada mercancía. Todos los productos presentes en los locales del Cliente se considerarán propiedad de MONCADA hasta que se pruebe su pago completo.

La entrega de una letra de cambio o de otros títulos susceptibles de crear una obligación de pago no constituirá una modalidad de pago en la presente disposición.

Durante la duración de la reserva de propiedad, el Cliente mantendrá la mercancía bajo su custodia manteniendo la misma protegida e identificada y será el único responsable de todo daño experimentado en ella, salvo si se ha asegurado.

Cláusula resolutoria de venta

Si no se realiza el pago de una entrega en la fecha límite, la venta será anulada de pleno derecho ocho días después de un requerimiento de pago notificado por carta certificada con aviso de recepción sin respuesta por parte del cliente, MONCADA podrá reclamar en este caso las mercancías no pagadas y susceptibles de ser restituidas con gastos a cargo del Cliente, y sin perjuicio de todos los daños e intereses eventuales de MONCADA.