

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Sirva la presente Propuesta de Pedido original, una vez aceptada y firmada, como contrato de suministro y entrega de equipos de descanso, mobiliario y sus accesorios detallados en número, colores, medidas y demás características que figuren en la misma.

El derecho de desistimiento está limitado a un plazo mínimo de 14 días naturales, a contar desde la recepción de los productos en productos estandarizados.

En los productos personalizados según la Ley 3/2014, de 27 de marzo (artículo 103) el Derecho de Desistimiento y Devolución del Consumidor no será aplicable en este caso: Si compra un artículo claramente personalizado, (formato, medida, colores, composición, etc) una vez fabricado (o que lleve un tiempo prudencial en producción), aunque no se le haya entregado, no podrá desistir del contrato de compra.

En relación con los gastos de desistimiento, el usuario deberá soportar el coste de los gastos de devolución del mismo según el art. 108 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, TRLGDCU.

Si usted como cliente ha realizado la compra guiándose a través de nuestra página web, o de otra plataforma digital vinculada con la EMPRESA es preciso indicar que, debido a las características técnicas de los distintos dispositivos en los que se puede visualizar este sitio web: tablets, teléfonos, PC's, es posible que los colores, texturas, proporciones, y medidas representados en las fotografías varíen o se aprecien diferentes de los reales del producto. Este hecho no se considerará defecto alguno ni está cubierto por las garantías de los productos, ya que no podemos garantizar la fidelidad con la que se representan los citados parámetros en el/los dispositivo/s del comprador.

En caso de dibujo anexo (manual o infografía 3D) este es meramente orientativo con carácter no vinculante, no siendo motivo de devolución o reclamación cualquier diferencia con el muebles real.

### PROTECCION DE DATOS.

Nuestra Política de privacidad se aplica a los datos personales que recopilamos y tratamos según las directrices del Nuevo Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. Los datos son incluidos en un fichero automatizado llamado "Clientes y/o proveedores" titularidad de Antonio Puchalt Portalés, registrado en la AEPD, que su finalidad exclusiva es la gestión de clientes y acciones de comunicación comercial, que no serán cedidos a terceros y que tiene la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la ley mediante correo electrónico dirigido a [grupointermobel@gmail.com](mailto:grupointermobel@gmail.com) en nuestras oficinas. El cliente abajo firmante declara haber sido informado de las condiciones sobre protección de datos de carácter personal, aceptando y consintiendo el tratamiento de estos por parte de la Empresa en la forma y para las finalidades indicadas en la Política de Privacidad.

### PLAZOS DE ENTREGA

Los plazos de entrega son siempre estimativos, dependiendo de la elaboración, stock y transporte del proveedor.

Los plazos pueden incrementarse debido a la elaboración de elementos con medidas especiales (incluyen elementos cajeados, cortes, elaboración de colores a muestra o fuera de carta y la modificación de las medidas indicadas en las tarifas).

Los plazos pueden incrementarse debido a a la elaboración de elementos específicamente a medida.

El plazo de entrega comienza a contar desde el momento en que se hace efectivo el pago completo de la compra o el pago de la señal, independientemente de la fecha que figure en el documento de compra. El retraso en la entrega no se considerará tal si ha sido retrasado por el comprador directamente, o por falta de pago en el plazo estimado, o si no se le ha podido contactar mediante los datos de contacto facilitados.

Los plazos de entrega podrían aumentar por hechos fortuitos o de fuerza mayor como: desastres naturales o provocados, fenómenos meteorológicos o geológicos, políticos, sociales, huelgas, epidemias, pandemias, estados de alarma, emergencia, excepción, falta de materias primas, guerras, festivos locales, regionales o nacionales.

Dichos retrasos no atribuibles ni ocasionados por la EMPRESA suspenderán el cómputo del plazo de entrega hasta que sea posible reanudar la actividad normal.

Debido a la estacionalidad en el sector del mueble no se consideran periodos hábiles para la producción y el transporte de mercancías los comprendidos entre el 20 de diciembre y el 8 de enero, los días previos a la Semana Santa, y la práctica totalidad del mes de agosto. El tiempo de entrega de productos cuya fecha estimada de entrega coincida con alguno de los períodos anteriores puede verse incrementado a causa de este motivo.

#### SERVICIO DE ENTREGA EXPRES

El envío y entrega del pedido al cliente se efectuará a través de empresa de transporte urgente.

Este tipo de envío efectúa la entrega del pedido en el portal del domicilio del cliente. No incluye la entrega directa en el domicilio ni la instalación del mismo. Una vez la mercancía se ponga en manos de la agencia de transporte, la EMPRESA se lo notificará vía correo electrónico al cliente, donde además se le indicará el localizador y el número de contacto con la empresa de transporte. Los productos que no requieran montaje especializado (como almohadas, accesorios de equipos de descanso, lámparas y muebles de pequeño volumen, cuadros, recambios, etc.), al igual que los productos con sello "24/48h", se servirán con Envío Express.

Es responsabilidad del cliente que pueda llevarse a cabo la entrega en la dirección suministrada durante el horario laboral en el que las empresas de mensajería realizan sus entregas. En ese sentido, la EMPRESA se reserva el derecho de efectuar cargos adicionales al cliente en concepto de segundo porte en caso de que no se pueda efectuar la entrega por culpa del cliente, al no encontrarse el mismo en la dirección indicada en el horario previsto. La segunda entrega se realizará a lo largo de los siguientes 10 días naturales al primer intento de entrega del pedido.

En el caso de que esta segunda entrega tampoco pueda hacerse efectiva, la EMPRESA podrá cancelar el pedido. En tal caso la EMPRESA deberá reembolsar las cantidades abonadas por el cliente, a salvo de los gastos ocasionados por el reporte de la mercancía a las dependencias de la EMPRESA que no será reembolsados.

La entrega se considerará realizada a partir del momento en el que el producto haya sido puesto a disposición del cliente en el lugar de entrega indicado. En el caso de que el cliente decida demorar la entrega del producto, la EMPRESA no se hace responsable de cualquier daño que pueda sufrir éste derivado de tal decisión, en especial, los productos envasados al vacío o frágiles.

Esta forma de entrega se considera ordinaria.

En el momento de la recepción de su pedido es aconsejable que compruebe:

- Datos de albarán, número de bultos.
- Medidas solicitadas y acabados del género recibido.

A la recepción del pedido es necesario que el comprador revise el correcto estado de los embalajes antes de firmar el albarán al repartidor; en el supuesto que observara daños atribuibles al transporte deberá anotarlo en el albarán de entrega, hacer fotografías, y notificarlo a la EMPRESA lo antes posible para solucionar la posible incidencia. Bajo ningún concepto debe deshacerse de los embalajes originales de los productos.

La falta de observaciones en el albarán de entrega supone la conformidad del comprador con el estado de los productos recibidos, por lo que no se admiten posteriores reclamaciones por desperfectos relacionados con el transporte si no se ha seguido el procedimiento anteriormente descrito.

## SERVICIO DE ENTREGA DE EQUIPOS SIN MONTAJE

La entrega de su mobiliario o equipo de descanso puede llevar asociado la instalación del mismo según figure en la Propuesta de Pedido original.

En caso de que en la Propuesta de Pedido NO se incluya la instalación del mobiliario se han de tener en cuenta los siguientes aspectos:

En el momento de la recepción de su pedido es aconsejable que compruebe:

- Datos de albarán, número de bultos.
- Medidas solicitadas y acabados del género recibido.

A la recepción del pedido es necesario que el comprador revise el correcto estado de los embalajes antes de firmar el albarán al repartidor; en el supuesto que observara daños atribuibles al transporte deberá anotarlo en el albarán de entrega, hacer fotografías, y notificarlo a la EMPRESA lo antes posible para solucionar la posible incidencia. Bajo ningún concepto debe deshacerse de los embalajes originales de los productos.

La falta de observaciones en el albarán de entrega supone la conformidad del comprador con el estado de los productos recibidos, por lo que no se admiten posteriores reclamaciones por desperfectos relacionados con el transporte si no se ha seguido el procedimiento anteriormente descrito.

Si el comprador no se encuentra en el domicilio el día de la entrega el repartidor dejará un aviso para que pueda llamar a la agencia y concertar gratuitamente con ellos una segunda entrega.

Si tampoco está en la segunda entrega, el pedido quedará depositado en los almacenes de la agencia durante 5 días laborables para que el comprador pase a recogerlo allí sin coste alguno. Si no pasa a recogerlo, la mercancía nos será devuelta a nosotros y quedará a disposición del comprador en nuestras instalaciones. El comprador para efectuar la recogida de los productos devueltos en la tienda deberá abonar los gastos de devolución generados por esta situación, gastos de los que se le informará pertinentemente antes de que se persone en la tienda.

### **Recogida de equipos en tienda:**

Se trata del envío de los productos desde el fabricante a nuestras instalaciones para su recogida allí por el comprador. Este servicio es completamente gratuito. Esta modalidad no incluye la instalación del mobiliario o equipos de descanso adquiridos.

En el momento de la recogida de equipos es aconsejable que revise su pedido:

- Datos de albarán, número de bultos.
- Medidas solicitadas y acabados del género recibido.
- Estado del equipo pedido.

A la entrega del pedido es necesario que el comprador revise el correcto estado de los embalajes y del pedido antes de firmar el albarán; en el supuesto que observara daños atribuibles al transporte deberá anotarlo en el albarán de entrega, hacer fotografías, y notificarlo a la EMPRESA lo antes posible para solucionar la posible incidencia.

La falta de observaciones en el albarán de entrega supone la conformidad del comprador con el estado de los productos recibidos, por lo que no se admiten posteriores reclamaciones por desperfectos relacionados con la recogida del mismo si no se ha seguido el procedimiento anteriormente descrito.

Si el comprador desea que los productos sean retirados en nuestras instalaciones por un tercero distinto del comprador ("Persona Autorizada a la Retirada") la persona autorizada deberá proporcionar a la EMPRESA una autorización para recoger ("Autorización para Recoger") firmada y rellenada por el comprador, que contenga los datos completos del comprador y de la persona autorizada a la retirada (nombre, apellidos, número del DNI o Pasaporte en vigor y dirección, nombre de la empresa, identificación del vehículo, matrícula.) el lugar, fecha y objeto de la autorización; y una fotocopia del DNI o pasaporte vigente del comprador.

Es imprescindible que la Persona Autorizada se identifique ante la EMPRESA mediante su DNI o pasaporte originales y vigentes. Cualquier tipo de gasto relacionado con el transporte, exportación, trámites aduaneros, impuestos, seguros, obtención de documentación, etc. serán asumidos por el comprador, siendo de su entera responsabilidad.

#### SERVICIO DE ENTREGA DE EQUIPOS CON MONTAJE

La entrega de su mobiliario o equipo de descanso puede llevar asociado la instalación del mismo según figure en la Propuesta de Pedido original.

En caso de que en la Propuesta de Pedido se incluya la instalación del mobiliario se han de tener en cuenta los siguientes aspectos:

El servicio de envío y montaje siempre es realizado por empresas totalmente autónomas e independientes a la EMPRESA, por lo que dichas empresas que prestan este servicio, serán las únicas responsables de cualquier daño o perjuicio ocasionado al CONSUMIDOR por la prestación de los mismos, bajo el amparo de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de Transporte Terrestre y Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Los compromisos adquiridos entre el Consumidor y las empresas independientes de montaje, **sin previa autorización de la EMPRESA**, son ajenos a la misma y por tanto no están contemplados en los servicios ofertados por nosotros; La EMPRESA no se hará responsable de dichos compromisos ni de sus consecuencias.

Si tuvieran cualquier duda es recomendable que se pongan en contacto con la EMPRESA antes de realizar cualquier acción.

- Las estancias o habitaciones en las que se vayan a instalar los muebles han de estar despejadas y acondicionadas previamente por el comprador.
- En el caso de que los montadores deban taladrar la pared para instalar un mueble el comprador deberá de asegurarse de que no existan cableados/instalaciones ocultas/canalizaciones que puedan ser dañadas en el proceso. El comprador eximirá expresamente a los montadores y a la EMPRESA de cualquier responsabilidad derivada del posible daño accidental ocasionado a dichas instalaciones si no ha comunicado previamente de su existencia a la tienda y a los montadores.
- Si el comprador no estuviera en su domicilio el día de la entrega concertada y no se pudiera realizar la misma, habrá que concertar una segunda entrega, pudiendo generar nuevos costes de entrega a cargo del comprador. Si por cualquier motivo el comprador desea cambiar la cita inicial de entrega, podrá hacerlo sin coste alguno poniéndose en contacto con los comerciales de la tienda a través de los teléfonos habilitados para ello.
- Esta Empresa tiene a la venta productos voluminosos que pueden tener un difícil acceso al domicilio debido a las características del edificio o dentro de la propia vivienda; Es por ello por lo que el cliente deberá informar a La Empresa en el caso de que existan dichas dificultades pues la agencia de transporte no está autorizada a realizar entregas en altura: no puede subir ningún tipo de mercancía por fachadas de edificios o viviendas, ni por patios o espacios interiores. Además, no puede utilizar poleas ni mecanismos similares para elevar los productos por las escaleras u otros espacios interiores de la vivienda/edificio.

Si no se informase de estas circunstancias y la mercancía no pudiese ser servida, la agencia de transporte y montaje entregará al cliente el pedido en el portal de su vivienda/domicilio, altura portal calle, siendo éste el que deberá subir el equipo de descanso hasta el lugar destinado a ello.

En caso de que la agencia de transporte y montaje acceda a realizar el servicio en tales circunstancias, empleando medios adicionales no previstos y que supongan un sobre-coste al servicio original ofrecido por La Empresa, el cliente podrá decidir que se realice dicho servicio contratando directamente con la agencia de transporte. En caso de que así se realice, La Empresa dará por entregado su producto altura portal calle, quedando exonerada de cualquier responsabilidad derivada del nuevo acuerdo establecido entre el cliente y la agencia de transporte. Además, La Empresa queda liberada de cualquier tipo de garantía establecida en las presentes condiciones, al considerarse manipulación del producto y variación de las condiciones de la compraventa.

- No se incluye el servicio de retirada de muebles usados y su traslado al punto limpio para su reciclaje, a excepción que este servicio figure en la Propuesta de Pedido original.
- No se incluye el servicio de desmontaje de muebles usados a excepción que este servicio figure en la Propuesta de Pedido original.
- El servicio de montaje puede incluir la realización de orificios en ciertas partes del mobiliario para facilitar el acceso e instalación de cables y otros elementos eléctricos ( orificios destinados a la instalación de enchufes, botoneras, llaves de luz , pasacables , etc ). La realización de este servicio debe figurar expresamente en la Propuesta de Pedido aceptada, y es de coste gratuito para el cliente.

La realización de este servicio en caso de estar incluido en la Propuesta de Pedido, la llevaría a cabo el propio equipo de montadores usando para ello taladro eléctrico con broca para madera de 6 u 8 cm de diámetro exclusivamente. Si el cliente precisa de una realización del servicio con una métrica o formato diferente al indicado anteriormente, éste no podrá ser realizado por las agencias de montadores o personal propio de la Empresa.

Este servicio no incluye los accesorios como pasacables u otros elementos que no figuren exclusivamente en la Propuesta de Pedido.

La petición y realización de este servicio corre bajo la responsabilidad total del cliente, eximiendo a la Empresa de cualquier responsabilidad una vez realizado el mismo.

Todos los equipos sobre los que se hayan realizado orificios a petición del cliente son elementos claramente personalizados y están excluidos del Derecho de Desistimiento de los mismos.

El servicio contratado en la Propuesta de Pedido no incluye:

- La instalación (y cualquier tipo de manipulación) de elementos no adquiridos en esta EMPRESA.
- Realizar instalaciones de tipo eléctrico ajeno al género adquirido (se incluyen además el desmontaje de enchufes o botoneras del domicilio, alargamiento de cables, instalación de transformadores, conexión de cableado o de cualquier otro elemento eléctrico no suministrado; instalación, reposición , recolocación o traslado de luces, plafones, lámparas, bombillas, inversores, transformadores, botoneras o enchufes no suministrados por esta EMPRESA y que no figuran en Propuesta de Pedido aceptada).
- Realizar instalaciones de cualquier tipo ajeno al género adquirido, de cualquier otro ámbito.
- Realizar servicios de reparación de mobiliario no adquirido en esta Propuesta de Pedido.
- Portes o mudanzas de mercancía del CONSUMIDOR de un domicilio a otro, ni traslados no autorizados que no figuren expresamente en la Propuesta de Pedido aceptada.
- Modificaciones no informadas y no autorizadas previamente por la EMPRESA de nuestros productos adquiridos.

A la entrega y montaje del equipo es necesario que el comprador revise el correcto estado de su pedido antes de firmar el albarán; en el supuesto que observara daños atribuibles al transporte deberá anotarlos en el albarán de entrega, hacer fotografías, y notificarlos a la EMPRESA lo antes posible para solucionar la posible incidencia.

La falta de observaciones en el albarán de entrega supone la conformidad del comprador con el estado de los productos recibidos, por lo que no se admiten posteriores reclamaciones por desperfectos relacionados con la entrega y montaje del mismo si no se ha seguido el procedimiento anteriormente descrito.

### **Especiales circunstancias Zona de Entrega**

Es posible que las delegaciones de las agencias de transporte que colaboran con la EMPRESA tengan días concretos para realizar el reparto en zonas determinadas. Si el domicilio del CONSUMIDOR se encuentra en una de estas zonas, se le servirá la mercancía el día de reparto que tenga establecido la delegación.

Las agencias de transporte catalogan ciertas áreas como “zonas conflictivas” en las que prefieren no servir. Si el domicilio del CONSUMIDOR se encuentra en una de estas zonas deberá recoger el pedido en la delegación correspondiente designada por la agencia de transporte. Si el CONSUMIDOR sabe que su domicilio está en una “zona conflictiva” es necesario que avise a la EMPRESA, ya que ésta no se hará responsable de la no entrega del pedido ni de los gastos ocasionados por el transporte, corriendo a cargo del CONSUMIDOR.

Si el acceso al domicilio del CONSUMIDOR presentara alguna dificultad, de la que la EMPRESA no es concedora, la agencia de transporte, la entrega la realizara, y se dará por válida a altura portal calle.

SE ENTIENDE POR DIFICULTAD:

- Domicilio del CONSUMIDOR ubicado dentro de una finca de campo. Se considera altura portal calle, el punto de acceso a la finca (valla, cadena, indicación de propiedad privada...).
- Camino no asfaltado utilizado para el acceso al domicilio del CONSUMIDOR. Se considera altura portal calle el inicio del camino.
- Cualquier circunstancia que impida a la agencia de transporte poder llegar hasta el domicilio. Se considera altura portal calle, el punto máximo al que pueda acceder la agencia de transporte, por sus propios medios.

Si la zona de entrega es un área de carga y descarga limitada, el CONSUMIDOR deberá de informar a la EMPRESA para poder asegurar una entrega efectiva.

Si el pedido no se pudiese entregar por especiales circunstancias de su zona de entrega y la EMPRESA no ha sido informada por el CONSUMIDOR, éste podrá desistir del mismo (siempre atendiendo a las condiciones íntegras del Derecho de Desistimiento) , pero correrán a su cargo los gastos que genere la devolución de la mercancía.

### **PRODUCTOS RETENIDOS EN NUESTRAS INSTALACIONES ( ALMACÉN )**

En el caso de que los productos queden retenidos en nuestros almacenes por aplazamiento de la entrega solicitado por el comprador, por no ser posible contactar con el mismo mediante los datos facilitados, o por negativa del comprador a ser entregados en la fecha propuesta por la EMPRESA o la empresa de reparto, la EMPRESA se reserva el derecho de repercutir al comprador el coste de almacenamiento de los productos a partir de los 30 días de almacenamiento. Dicho coste deberá ser satisfecho a la EMPRESA antes de que los productos sean finalmente entregados en su domicilio. El coste de almacenamiento a partir del día 30º será de 1€ por m3 de mercancía y día almacenado, con un mínimo a facturar de 1€ diario.

En el caso de que los productos permanezcan más de 180 días almacenados por los motivos anteriormente citados y sin haber sido recogidos por el comprador, o sin haber recibido la EMPRESA instrucciones del comprador respecto a lo que hacer con los productos, se considerará que el comprador los abandona y renuncia expresamente a cualquier derecho que tenga sobre ellos. En ese caso la EMPRESA podrá disponer de los mismos libremente y sin ningún tipo de responsabilidades frente al comprador respecto a los productos y frente las cantidades abonadas en concepto de señal o pago. Las cantidades abonadas hasta ese momento por el comprador serán destinadas por la EMPRESA a compensar los gastos originados por almacenamiento y custodia de productos, cancelación del pedido, gastos de envío de los productos a nuestros almacenes, gastos de devolución a proveedor si

es el caso, gastos de destrucción de los mismos mediante traslado a punto limpio autorizado; no siendo susceptibles dichas cantidades de ser devueltas al comprador ni parcial ni totalmente.

#### DERECHO DE DESISTIMIENTO- Ley 3/2014, de 27 de Marzo

En los contratos de compraventa celebrados fuera del establecimiento o a distancia el comprador tiene el derecho legal a desistir del contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que el comprador o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del producto.

En los productos personalizados según la Ley 3/2014, de 27 de marzo (artículo 103) el Derecho de Desistimiento y Devolución del Consumidor no será aplicable en este caso: Si compra un artículo claramente personalizado,( formato, medida, colores , composición, etc) una vez fabricado ( o que lleve un tiempo prudencial en producción ), aunque no se le haya entregado, no podrá desistir del contrato de compra.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el comprador deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca-una carta enviada por correo postal o un burofax- mediante el envío de la misma a nuestra dirección postal que figura más abajo.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento que proporcionamos a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Modelo de formulario de desistimiento:

A la atención de: Grupo Intermobel , C/ Sueca 52 – 46460 Silla (Valencia).

- Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de compra del siguiente bien:

- Pedido Nº----- recibido el:

- Nombre del consumidor:

- Dirección del consumidor:

- Firma del consumidor: (solo si el presente formulario se presenta en papel)

- Fecha:

#### **Derecho de Desistimiento – Reembolso de importes:**

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos el importe que haya pagado por el producto, a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en la que nos informe de su decisión.

Efectuaremos el reembolso utilizando el mismo medio de pago que haya empleado para la transacción inicial, o por transferencia bancaria. En todo caso, no incurrirá en gasto alguno como consecuencia del reembolso. No obstante podremos retener el reembolso hasta haber recibido y revisado el producto, o hasta que haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

#### **Derecho de Desistimiento – Gastos por transporte y devolución de equipos:**

En relación con los gastos de desistimiento, el usuario deberá soportar el coste de los gastos de devolución del mismo según el art. 108 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, TRLGDCU.

Según lo expuesto en el apartado 1 del artículo 103 de la Ley 3/2014 de 27 de Marzo, en caso de que el comprador haya elegido una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega-en nuestro caso es el servicio básico gratuito de

entrega en tienda- no estamos obligados a reembolsar los gastos del envío y montaje generados por la entrega a domicilio de los productos, aunque éstos hayan sido asumidos totalmente o en parte por la EMPRESA.

Si usted como cliente desea devolver los equipos suministrados por sus propios medios y a su cargo deberá devolvernos el producto a la siguiente dirección:

Grupo Intermobel , calle Sueca 52 – 46460 – Silla (Valencia).

A más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique la decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución del producto antes de que haya concluido dicho plazo.

El comprador solo será responsable de la disminución de valor del producto resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

El producto devuelto, a su recepción en nuestras instalaciones, tendrá que estar en buen estado, sin signos de deterioro por haber sido montado o usado. Deberá llegarnos con su embalaje original sin daños, con todos sus accesorios, herrajes, y documentación.

Si el producto no se devolviera en su embalaje original podría suponer una disminución del valor a reembolsar ya que deberíamos reembalarlo/reacondicionarlo nuevamente para su venta/envío. El coste del reembalado/reacondicionado varía en función de las características del producto (volumen, peso, fragilidad) pudiendo suponer hasta un 20% de su valor de venta.

Si el producto no estuviera en buenas condiciones físicas no podríamos aceptar la devolución y se le comunicaría al comprador dicha incidencia, quedando el producto a su disposición para recoger en nuestras instalaciones. Si transcurridos 15 días naturales a partir de la fecha de la recepción de los productos en mal estado o deteriorados continuasen sin ser recogidos, nos reservamos el derecho de repercutir gastos de almacenaje, a razón de 1€/m<sup>3</sup> por día a partir del decimoquinto día, coste que tendrá que ser satisfecho previamente a la recogida. Transcurridos 90 días naturales sin que se hubiera producido la recogida o recibido instrucciones del comprador al respecto, consideraremos los productos en situación legal de abandono y procederemos a su

destrucción, cesando en ese momento cualquier responsabilidad de nuestro establecimiento respecto a los mismos y al comprador.

Según la Ley 3/2014, de 27 de Marzo, artículo 103, que modifica la LOcm Art 45

### **Excepciones al derecho de desistimiento:**

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran al suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

Productos personalizados o personalizables son todos aquellos cuya fabricación se realiza de acuerdo con las elecciones indicadas por el comprador en lo que respecta a elección de opciones disponibles en catálogo: medidas, telas, acabados y colores.

Productos a medida son los confeccionados o modificados conforme a las especificaciones del comprador. Incluyendo las medidas, colores, tapicerías o acabados no contemplados en los catálogos de nuestros proveedores.

### **Una vez fabricado el producto, aunque no se le haya entregado, no podrá desistir del contrato de compra.**

Los colchones, almohadas, somieres, bases y canapés, productos tapizados, por motivos de higiene no podrán devolverse una vez abierto su embalaje original, aunque no hayan sido utilizados. Por favor no abra los embalajes de estos productos sin asegurarse previamente que son los que usted ha comprado.

No será objeto de devolución la prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido iniciado con previo consentimiento expreso del comprador, tanto si está completamente ejecutado o no, esto incluye las entregas, montajes, instalaciones y recogidas.



## GARANTÍA LEGAL DE 3 AÑOS

Todos nuestros productos tienen originalmente como mínimo 3 años de garantía, a contar desde la fecha de la factura expedida al cliente. Existen productos que tienen un plazo de garantía mayor indicado en sus fichas informativas. Recuerde que la garantía sólo cubre los defectos de fabricación.

- Para disfrutar de la garantía de los productos tan sólo necesita la factura física de compra.
- Durante el disfrute de su equipo es preciso que siga la guía de uso y buen mantenimiento del mismo.
- La garantía es en beneficio del comprador original del producto y no es transferible

En caso de producto defectuoso, procederemos según corresponda a: la reparación, sustitución, rebaja del precio, o resolución del contrato. Gestiones que serán gratuitas para el consumidor. Responderemos de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de tres años desde la entrega. El consumidor y usuario deberá informar a la EMPRESA de la falta de conformidad en cuanto tenga conocimiento de ella, aportando si se le solicitan, fotografías que reflejen el objeto de reclamación/incidencia. La garantía de los productos se hará efectiva en la dirección de entrega del pedido.

La garantía legal no cubre los desperfectos, mal funcionamiento, o deterioro ocasionados por:

Golpes, arañazos, manchas, humedad, condensación, calor excesivo, luz directa del sol, uso, manipulación, mantenimiento indebidos de los productos. Cualquier tipo de consecuencia derivada de una incorrecta instalación o montaje si no ha sido realizado por nuestros montadores. Desgaste, deterioro, fatiga de los materiales por su uso normal, uso de productos de limpieza no recomendados, falta de mantenimiento en general, sobrecarga de peso, uso en ámbito profesional o comercial de los productos.

Ciertos productos disponen de garantías específicas en relación a sus composiciones, elaboración y uso; Estos productos disponen de manuales de uso específicos y garantías relacionadas vinculadas con los mismos. La EMPRESA pone a su disposición dichos manuales de uso y buen mantenimiento de los mismos en la propia página web, así como en este documento.

Recogida de equipos: Es posible que para poder resolver la incidencia del equipo suministrado sea preciso recoger el mismo y derivarlos a las instalaciones del fabricante en cuestión para su análisis.

El fabricante o el distribuidor en cuestión llevará a cabo los análisis necesarios para valorar la incidencia existente y determinar si el origen de la misma es un una falta de conformidad derivada de un defecto de fabricación o no.

En caso de que la falta de conformidad sea por defecto de fabricación los costes de la logística inversa, transporte posterior y montaje serán asumidos por la Empresa.

En caso de que la falta de conformidad no tenga origen en un defecto de fabricación los costes de logística inversa, transporte posterior y montaje serán asumidos por el Cliente final.

## GARANTÍAS ESPECÍFICAS – EQUIPOS DE DESCANSO

Los equipos de descanso por sus características y composición revisten de una especial atención y es por ello que el titular de la garantía debe seguir la guía de buen uso y mantenimiento de los mismos.

Todos los equipos de descanso tienen originalmente como mínimo 3 años de garantía, a contar desde la fecha de la factura expedida al cliente. Recuerde que la garantía sólo cubre los defectos de fabricación.

### ¿Qué no cubre la garantía de los equipos de descanso?

1. Esta garantía no cubre el desgaste por uso normal, los cortes o rayones, o el daño causado por golpes o accidentes. Esta garantía no se aplicará si el producto se hubiera colocado en un espacio exterior o en ambientes húmedos.
2. Los defectos producidos por transporte o uso inadecuado, mal almacenamiento, suciedad, uso de la fuerza, daños por agua o fuego, cargas excesivas, humedad o manchas en el colchón, utilización de productos químicos, o reparaciones efectuadas por terceras personas.
3. Desperfectos derivados de colocar el colchón sobre una base inadecuada.
4. Agujeros, manchas en el tejido, hilos sueltos, u otras imperfecciones similares, que no sean reclamadas en el momento de la entrega, o dentro de las 24hrs siguientes a su recepción. Es preciso aclarar que las fundas, desenfundables o no, y platabandas suministradas pueden tener patronajes o terminaciones que no corresponden en su totalidad con las representadas en las fotografías de sus colchones. Esto no altera la calidad de las mismas suministrándose siempre la misma calidad independientemente de su patronaje. Esto no se considera defecto de fabricación y por tanto no es motivo de devolución de los equipos suministrados.  
Las fundas acolchadas tienden a ocupar más espacio que el propio núcleo del colchón, de manera que su colchón puede medir algunos centímetros más de los especificados en las medidas originales. Esto no es un defecto de fabricación. La empresa siempre suministra una funda interior de punto junto con el núcleo de manera que la funda exterior puede ser removida en función de sus necesidades. Las imperfecciones estéticas en somieres, somieres articulados, bases tapizadas, almohadas, patas de cualquier tipo, canapés y demás equipos de descanso que no sean reclamadas en el momento de la entrega, o dentro de las 24hrs siguientes a su recepción.
5. Las tolerancias respecto a las medidas de largo, ancho, y grueso para colchones de todo tipo admitirán variaciones de hasta +/- 3 cm. (Acolchados de fundas aparte).
6. Desde el inicio del uso del colchón se produce un asentamiento normal de las capas internas que oscila entre +0/-3 cm. (norma UNE-EN 1334:1996). Esta circunstancia totalmente normal, no da derecho a reparación o a compensación alguna. Además los colchones podrán ver disminuida su firmeza hasta un 20% de su valor inicial debido al uso de los mismos. No se considera falta de conformidad y, por tanto, la EMPRESA no aceptará cambios ni devoluciones por ligeras variaciones de medida.
7. Todos los somieres, bases tapizadas y tapas tapizadas de canapés según su medida, soportan un peso corporal máximo, independientemente que haya una o varias personas sobre el mismo. En las medidas individuales desde 67 cm. hasta 105 cm. de ancho, el peso máximo es de 120 kg. Para somieres de un cuerpo y 135 o 150 cm. de ancho, el peso total de los ocupantes de la cama será de 180 kg. Por último, en los somieres gemelos, formados por dos cuerpos desde 67 cm. hasta 105 cm. no se deberán sobrepasar los 120 kg. en cada uno de los cuerpos del somier. Los desperfectos derivados por las cargas excesivas quedarán fuera de la cobertura de garantía.
8. Los colchones que incorporen un núcleo de látex no serán válidos para bases tapizadas, somieres de lamas plastificadas, de fibra de carbono u otras superficies que no les permitan transpirar. Tampoco podrán incorporar protectores o fundas que impidan la ventilación del colchón.
9. Las bases tapizadas, somieres, somieres canguros, literas y canapés sin sistema de desplazamiento no están preparados para que sean arrastrados en cualquier caso. Los defectos derivados de los arrastres no son defectos de fabricación y por tanto no están cubiertos por la garantía.
10. Los hidráulicos de los canapés abatibles sufren desgaste por su uso normal y continuado. La pérdida de potencia del mismo no es un defecto de fabricación del mismo.

11. Los colchones pueden sufrir deterioro debido a humedades ocasionadas por fluidos corporales, como la pérdida de densidad en el núcleo, deformaciones en los acolchados, etc. Estos defectos quedan excluidos de la garantía de fabricación (exceptuando los colchones con funda anti humedad) puesto que son ajenos a la misma producción.
12. En los somieres articulados y los canapés con tapa somier articulado de todos los modelos, tanto eléctricos como manuales, para uno o dos cuerpos pueden denotar un ajuste diferente en el posicionamiento de los planos derivado de la diferencia de pesos entre los dos durmientes. Este hecho es por la propia adaptación del somier al durmiente en cada caso y no es un defecto de fabricación ni una falta de conformidad del producto.
13. Cualquier manipulación del equipo de descanso suministrado, sin previa autorización escrita nuestra, anulará la garantía ante defectos de fabricación. Dentro de este apartado se incluyen posteriores traslados y desmontajes de los equipos.
14. Los daños y/o deformaciones de los colchones envasados al vacío si no se han abierto en el modo y en los plazos indicados para este tipo de productos.
15. Las tapas de los canapés no están diseñadas para que se cierren sin tener un colchón encima. Los desperfectos de forzar el cierre de una tapa sin su colchón encima no es una falta de conformidad del equipo de descanso.
16. Los colchones de espuma viscoelástica y/o HR ya sean inyectados o no (a partir de 28 kg de densidad para la base HR y a partir de 55 kg de densidad para la capa viscoelástica), pueden soportar hasta un peso de 120 kg por durmiente. Si el peso del durmiente es superior su vida útil puede verse mermada no siendo este una falta de conformidad del producto. Existen colchones especiales para personas con pesos superiores a 120 kg con características diferentes pensadas exclusivamente para ello. Si el peso del durmiente es superior su vida útil puede verse mermada no siendo este una falta de conformidad del producto.
17. Los colchones de espuma viscoelástica y/o HR ya sean inyectados o no de 25 kg de densidad para la base HR o inferior pueden soportar pesos de hasta 90 kg por durmiente. Si el peso del durmiente es superior su vida útil puede verse mermada no siendo este una falta de conformidad del producto.
18. Los colchones de espuma viscoelástica y/o HR ya sean inyectados o no (a partir de 45 kg de densidad para la base HR y a partir de 70 kg de densidad para la capa viscoelástica), pueden soportar hasta un peso de 140 kg por durmiente. Si el peso del durmiente es superior su vida útil puede verse mermada no siendo este una falta de conformidad del producto.
19. Los colchones de outlet o de liquidación pueden presentar agujeros, pequeños roces o manchas en el tejido, hilos sueltos, u otras imperfecciones similares. Esto no afecta para nada a la calidad del colchón y no representa una falta de conformidad dado el precio especial que tienen estos elementos en liquidación.
20. Si la habitación donde va a ubicarse el equipo de descanso es susceptible de presentar humedades, tanto físicas como ambientales, le recomendamos que use deshumidificadores para evitar el deterioro de los equipos de descanso. **Los equipos de descanso suministrados no generan humedad en ningún caso** pero pueden verse afectados por la misma, y esto no sería una falta de conformidad del producto suministrado.
21. Los colchones con fundas desenfundables precisan de un mantenimiento continuado para alargar la vida del colchón: las fundas exteriores deben lavarse regularmente para evitar la aparición de olores o humedades, sea cual fuere su origen. Esta norma no es válida para las fundas acolchadas en viscoelásticas. Aunque el colchón incluya funda desenfundable se recomienda el uso de fundas de protección transpirables que puedan evitar que cualquier tipo de humedad pueda llegar al colchón. Las fundas plásticas, hospitalarias o de rizo no son válidas para este cometido.
22. Los colchones no desenfundables precisan de unos cuidados determinados para alargar la vida del colchón: es muy recomendable el uso de fundas de protección transpirables que puedan evitar que cualquier tipo de humedad pueda llegar al colchón. Las fundas plásticas, hospitalarias o de rizo no son válidas para este cometido.
23. El empleo de humidificadores en las estancias donde vayan a encontrarse los equipos de descanso suministrados está totalmente desaconsejado, puesto que la humedad resultante puede perjudicar los propios equipos. Los desperfectos derivados de las humedades generadas no son una falta de conformidad del producto en ningún caso.
24. Los equipos de descanso equipados con motores de elevación verticales están diseñados para soportar el peso de la base y el colchón. Someterlos a un esfuerzo mayor dañará el equipo y producirá su rotura y pérdida de garantía por un mal uso. Los motores de empuje vertical tienen una garantía de 3 años sobre defectos de fabricación.

25. Los equipos de descanso equipados con motores de elevación verticales no están diseñados para levantar el peso de los durmientes en ningún caso, sea cual fuere su peso. (En el caso de los canapés abatibles, a pesar de que los equipos vayan dotados de bisagras de elevación con pistones hidráulicos de refuerzo).

26. Los equipos suministrados con motores de elevación verticales revisten de un mantenimiento periódico a fin de alargar la vida útil del mismo y evitar desperfectos. Evite que piezas de ropa u otros elementos ajenos al motor interfieran con el desarrollo del motor de apertura vertical ( esto podría perjudicar el motor o los anclajes del mismo llegando a desplazarlos o generando desperfectos mayores ).

En el caso de los canapés equipados con motores de apertura verticales:

- El motor de apertura vertical al expandirse durante la apertura se va posicionando diagonalmente conforme el ángulo de apertura de la tapa. Evite que el desarrollo de este se vea interferido por cualquier elemento guardado dentro del canapé. De no ser así los equipos pueden resultar dañados y no sería una falta de conformidad del producto suministrado.

- El motor de apertura vertical al encogerse durante el cierre de la tapa se va posicionando diagonalmente conforme el ángulo de cierre de la tapa. Evite que el desarrollo de este se vea interferido por cualquier elemento guardado dentro del canapé. Evite almacenar ningún elemento debajo del motor de apertura para evitar que, al recogerse durante el cierre, haga palanca con elementos guardados y arranque los anclajes del mismo del armazón del canapé. De no ser así los equipos pueden resultar dañados y no sería una falta de conformidad del producto suministrado.

- Si su colchón tiene un peso muy elevado debe de indicarlo a la hora de realizar el pedido para que se dote de mayor potencia a los pistones hidráulicos de refuerzo y evitar desperfectos derivados de un sobre exceso de peso en los equipos; Si no se informa convenientemente los equipos pueden resultar dañados y no sería una falta de conformidad del producto suministrado.

- Si a lo largo de la vida útil del canapé equipado con motores de elevación usted como cliente cambiara de colchón, y éste difiriera en peso respecto al anterior, deberá comunicarlo a la Empresa para poder recomendarle unos pistones hidráulicos convenientes al mismo; De no ser así los equipos pueden resultar dañados y no sería una falta de conformidad del producto suministrado.

27. Los equipos suministrados con motores de elevación verticales disponen de sus propios transformadores eléctricos. El uso de un transformador diferente al propio, aún teniendo las mismas características eléctricas, podría dañar el motor o el equipo. Esto no sería una falta de conformidad del equipo suministrado y la Empresa no respondería por ello.

28. Los equipos suministrados con motores de elevación verticales disponen de sus propios mandos ( ya sea con cable o inalámbricos ). El uso de un mando diferente al propio, aún teniendo las mismas características eléctricas, podría dañar el motor o el equipo. Esto no sería una falta de conformidad del equipo suministrado y la Empresa no respondería por ello.

29. Los fondos de los cajones de los canapés, ya sean suministrados con guías o con ruedas, no están diseñados para soportar pesos excesivos. Los desperfectos derivados de un mal uso por sobre exceso de peso en los cajones no son una falta de conformidad del equipo suministrado y la Empresa no responderá por ello.

30. Las tapas decorativas de madera de los canapés no están diseñadas para soportar pesos excesivos. Los desperfectos derivados de un mal uso por sobre exceso de peso en los cajones no son una falta de conformidad del equipo suministrado y la Empresa no responderá por ello.

31. Los canapés de madera que van apoyados directamente sobre el suelo son muy sensibles a la nivelación del mismo. Si el suelo en el que va a posicionarse el canapé no está completamente nivelado algunos elementos del canapé pueden no quedar todo lo ajustados que deberían; Esto es simplemente una consecuencia estética que nada afecta al canapé en su funcionalidad y solidez y con el paso del tiempo el canapé suele ajustarse a la forma del suelo, quedando acoplado perfectamente. Revisen correctamente el nivel del suelo poniendo especial interés si su suelo es de parquet o tarima flotante.

El desajuste provocado por elementos ajenos a los equipos de descanso suministrados no son una falta de conformidad de los mismos.

32. Aleje los equipos de descanso de cualquier fuente de calor (radiadores, estufas, mantas eléctricas, etc). Un elevado calor puede provocar daños en los equipos de descanso o el envejecimiento prematuro y fatiga de los mismos. Los desperfectos derivados de ello no son una falta de conformidad de los equipos suministrados.

## EQUIPOS DE DESCANSO – COMPATIBILIDAD DE EQUIPOS

Los equipos suministrados son compatibles unos con otros siempre que hayan sido proveídos por esta empresa y siempre que se haya informado específicamente de ello.

Los equipos suministrados no se han desarrollado para ser compatibles con otros equipos de descanso no proveídos por la empresa; Los desperfectos derivados de esta incompatibilidad no son faltas de conformidad por lo que no están cubiertos en Garantía.

Entre otros cabe señalar:

- Desperfectos derivados de usar patas diferentes en nuestras bases tapizadas/somieres o viceversa (Hayan sido suministrados o no por esta empresa).
- Desperfectos derivados de usar patas no suministradas por esta empresa en nuestras bases tapizadas/somieres o viceversa.
- Desperfectos derivados de combinar diferentes tipos de patas, no suministradas por esta empresa en nuestras bases tapizadas/somieres o viceversa.
- Desperfectos derivados de usar colchones no suministrados por esta Empresa, sobre nuestros somieres, bases tapizadas, canapés somieres canguros o viceversa.
  - Se incluyen en este apartado el uso de colchones no articulados sobre canapés articulados o somieres articulados de todo tipo.
  - Se incluye en este apartado los colchones con características especiales (peso, composición , diseño, acabados, etc. ) no suministrados por esta empresa.
- Desperfectos derivados de usar herrajes no suministrados por esta Empresa, sobre cualquier de nuestros equipos de descanso que precise de montaje.
- En el caso de los equipos que incorporen elementos eléctricos, desperfectos derivados del uso de componentes no suministrados por esta Empresa.

Debido a las características técnicas de los distintos dispositivos en los que se puede visualizar este sitio web: tablets, teléfonos, ordenadores personales y portátiles es posible que los colores, texturas, proporciones, y medidas representados en las fotografías varíen o se aprecien diferentes de los reales del producto. Este hecho no se considerará defecto alguno ni está cubierto por las garantías de los productos, ya que no podemos garantizar la fidelidad con la que se representan los citados parámetros en el/los dispositivo/s del comprador.

Por razones comerciales asignamos a algunos de los productos del catálogo un nombre o referencia distinto a los de los catálogos oficiales de los fabricantes o al que podrá leer en la etiqueta de producto que le llegue a su domicilio. Esto no significa que el producto no sea el mismo que el modelo elegido, por lo tanto, no se admitirán reclamaciones por este motivo ya que se trata de los mismos productos.

Si desea comunicarnos cualquier incidencia relacionada con la garantía de un producto debe ponerse en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a nuestro email de atención al cliente.

### OULET

La sección Outlet incluye, entre otros, artículos en liquidación que se venden a un precio por debajo del habitual al tratarse de excedentes de fabricación, de campañas anteriores o procedentes de exposición y que pueden presentar algún tipo de tara indicada claramente en la ficha del producto. Estos defectos no dan derecho a reclamación de garantía sobre ellos, siendo el cliente conocedor de dichas anomalías y aceptándolas a cambio de un precio excepcionalmente bajo.

### PROPIEDAD INTELECTUAL

Toda la información contenida en este documento así como su diseño gráfico e imágenes de los diferentes productos mostrados constituye una obra cuya propiedad intelectual pertenece a Grupo Intermobel (Juan Antonio Puchalt) y ello con la única excepción de aquellos derechos sobre productos y servicios que no sean propiedad de tal Compañía y cuyas marcas estén registradas a favor de sus respectivos titulares y como tal sean reconocidas por Grupo Intermobel (Juan Antonio Puchalt).

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento sin el consentimiento escrito de Grupo Intermobel.

Se prohíbe la distribución parcial o total de este documento, en cualquier medio sin el consentimiento escrito de Grupo Intermobel.