

## E-COMMERCE (PRODUCTOS). Condiciones generales de contratación



### CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

#### Introducción

Este documento contractual regirá las Condiciones Generales de contratación de **productos** (en adelante, «Condiciones») a través del sitio web [persaflores.com](http://persaflores.com), propiedad de JOSE ANTONIO PEREZ SANCHEZ bajo la marca comercial de JOSE ANTONIO PEREZ SANCHEZ, en adelante, PRESTADOR, cuyos datos de contacto figuran también en el Aviso Legal de esta Web.

Estas Condiciones permanecerán publicadas en el sitio web a disposición del USUARIO para reproducirlas y guardarlas como confirmación del contrato, pudiendo ser modificadas en cualquier momento por JOSE ANTONIO PEREZ SANCHEZ. Es responsabilidad del USUARIO leerlas periódicamente, ya que resultarán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento de realización de pedidos. JOSE ANTONIO PEREZ SANCHEZ archivará el documento electrónico donde se formalice la compra y lo tendrá a disposición del USUARIO por si éste se lo solicita.

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

La aceptación de este documento conlleva que el USUARIO:

- Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- Es una persona con capacidad suficiente para contratar.
- Asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

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

El PRESTADOR informa de que el comercio es responsable y conoce la legislación vigente de los países a los que envía los productos, y se reserva el derecho de modificar unilateralmente las condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación.

#### Identidad de las partes contratantes

Por un lado, el PRESTADOR de los **productos** contratados por el USUARIO es JOSE ANTONIO PEREZ SANCHEZ, con domicilio social en POETA JOSE ANTONIO SAEZ, 2 - BAJO 04800 ALBOX (Almería), NIF 75256027G y con teléfono de atención al cliente 669284261.

Y de otro, el USUARIO, registrado en el sitio web mediante **un nombre de usuario y contraseña**, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, y es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al PRESTADOR.

#### Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el PRESTADOR y el USUARIO en el momento en que este acepta durante el proceso de contratación en línea la casilla correspondiente.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a

través del sitio web, de **un producto concreto**.

### **Rectificación de los datos**

Cuando el USUARIO identifique errores en los datos publicados en el sitio web o en los documentos generados por la relación contractual, podrá notificarlo al correo INFO@PERSAFLORES.COM para que JOSE ANTONIO PEREZ SANCHEZ los corrija a la mayor brevedad posible.

El USUARIO podrá mantener actualizados sus datos accediendo a su cuenta de usuario.

### **Procedimiento de contratación**

El USUARIO, para poder acceder a los productos o servicios que ofrece el PRESTADOR, **deberá ser mayor de edad o menor de edad emancipado y darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario**. Por ello, el USUARIO deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que se le requerirán, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (GDPR), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), relativa a la protección de datos de carácter personal y detallada en el Aviso legal y en la Política de privacidad de este sitio web.

El USUARIO **seleccionará un nombre de usuario y una contraseña**, comprometiéndose a hacer un uso diligente de los mismos y a no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al PRESTADOR la pérdida o robo de los mismos o el posible acceso por un tercero no autorizado, de manera que este proceda al bloqueo inmediato.

Una vez ha sido creada la cuenta de usuario, se informa de que conforme a lo que exige el artículo 27 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Cláusulas generales de contratación.
2. Envío y entrega de pedidos.
3. Derecho de desistimiento.
4. Reclamaciones y resolución de litigios en línea.
5. Fuerza mayor.
6. Competencia.
7. Generalidades de la oferta.
8. Precio y plazo de validez de la oferta.
9. Gastos de transporte.
10. Forma de pago, gastos y descuentos.
11. Proceso de compra.
12. Disociación y suspensión o rescisión del contrato.
13. Garantías y devoluciones.
14. Ley aplicable y jurisdicción.

## **1. CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN**

Salvo estipulación particular por escrito, la realización de un pedido al PRESTADOR supondrá la aceptación por parte del USUARIO de estas condiciones legales. Ninguna estipulación hecha por el USUARIO podrá diferir de las del PRESTADOR si no ha sido expresamente aceptada por adelantado y por escrito por el PRESTADOR.

## **2. ENVÍO Y ENTREGA DE PEDIDOS**

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

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

El envío se efectuará una vez se haya confirmado la disponibilidad de la mercancía y comprobado el pago del pedido.

El plazo de entrega estará comprendido entre **2 y 6 días laborables, según la población de destino y la forma de pago elegida**. La fecha prevista de envío y entrega se suministrarán previamente a la confirmación del pedido.

### Falta de ejecución del contrato a distancia

En caso de no poder ejecutar el contrato porque el producto o servicio contratado no esté disponible en el plazo previsto, se informará al USUARIO de la falta de disponibilidad y de que quedará legitimado para cancelar el pedido y recibir la devolución del importe total pagado sin ningún coste, y sin que por ello se derive ninguna responsabilidad por daños y perjuicios imputable al PRESTADOR.

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

El PRESTADOR no asumirá ninguna responsabilidad cuando la entrega del producto o servicio no llegue a realizarse, por ser los datos facilitados por el USUARIO, falsos, inexactos o incompletos.

La entrega se considerará realizada en el momento en que el transportista haya puesto los productos a disposición del USUARIO y este, o el delegado de este, haya firmado el documento de recepción de la entrega.

El PRESTADOR responderá ante el USUARIO de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del pedido, pudiendo el USUARIO, mediante una simple declaración, exigirle la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el USUARIO podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede.

El USUARIO tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del producto adquirido hasta que el PRESTADOR cumpla con las obligaciones establecidas en este contrato.

Corresponde al USUARIO verificar los productos a la recepción y exponer todas las salvedades y reclamaciones que puedan estar justificadas en el documento de recepción de la entrega.

En caso de que la contratación **no conlleve la entrega física de ningún producto**, sino una activación de descarga en un sitio web, el PRESTADOR informará previamente al USUARIO respecto al procedimiento que debe seguir para realizar esta descarga.

### 3. DERECHO DE DESISTIMIENTO

**Formulario de desistimiento:** <https://persaflores.com/formulario-solicitud-desistimiento.pdf>

El USUARIO dispone de un plazo de catorce días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del producto o desde la celebración del contrato de compra-venta si fuera una prestación de un servicio, para ejercer el derecho de desistimiento. Si el PRESTADOR no cumple con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial (artículo 103 del RDL 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 derecho de desistimiento no será aplicable (art. 103 RDL 1/2007, de 16 de noviembre) a los contratos que se refieran a:

- a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- e) El suministro de bienes 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.
- f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

Toda devolución deberá comunicarse al PRESTADOR, solicitando un número de devolución mediante el formulario habilitado para ello, o por correo electrónico a [INFO@PERSAFLORES.COM](mailto:INFO@PERSAFLORES.COM), indicando el número de factura o pedido correspondiente.

En caso de que la devolución no se realizara con el embalaje original de entrega, el PRESTADOR podrá cobrar el coste de .....€ al USUARIO informando previamente de ello a través del mismo canal de comunicación utilizado.

Una vez el USUARIO haya recibido el número de devolución, hará llegar el producto al PRESTADOR, indicando este número en la carta de envío, con los gastos de transporte a su cargo, en el domicilio de JOSE ANTONIO PEREZ SANCHEZ, POETA JOSE ANTONIO SAEZ, 2 - BAJO 04800 ALBOX (Almería)

#### 4. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA

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

Postal: JOSE ANTONIO PEREZ SANCHEZ, POETA JOSE ANTONIO SAEZ, 2 - BAJO 04800 ALBOX (Almería)

Teléfono: 669284261

E-mail: INFO@PERSAFLORES.COM

#### Resolución de litigios en línea (*Online Dispute Resolution*)

Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el USUARIO y el PRESTADOR, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado Organismo de resolución de litigios, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto.

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

#### 5. FUERZA MAYOR

Las partes no incurrirán en responsabilidad ante cualquier falta debida a causa mayor. El cumplimiento de la obligación se demorará hasta el cese del caso de fuerza mayor.

#### 6. COMPETENCIA

El USUARIO no podrá ceder, transferir o transmitir los derechos, responsabilidades y obligaciones contratados en la venta.

Si alguna estipulación de estas condiciones fuera considerada nula o de imposible cumplimiento, la validez, legalidad y cumplimiento del resto no se verán afectados de ninguna manera, ni sufrirán modificación de ningún modo.

El USUARIO declara haber leído, conocer y aceptar las presentes Condiciones en toda su extensión.

#### 7. GENERALIDADES DE LA OFERTA

Todas las ventas y entregas efectuadas por el PRESTADOR se entenderán sometidas a las presentes Condiciones.

Ninguna modificación, alteración o pacto contrario a la Propuesta Comercial de JOSE ANTONIO PEREZ SANCHEZ o a lo aquí estipulado, tendrá efecto, salvo pacto expreso por escrito firmado por el PRESTADOR, en este caso, estos pactos particulares prevalecerán.

#### 8. PRECIO Y PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA

Los precios que se indican respecto de cada producto o servicio incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) u otros impuestos que pudieran ser aplicables. Estos precios, a menos que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío o comunicación, manipulación o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto adquirido.

Los precios aplicables a cada producto son los publicados en el sitio web y se expresarán en la moneda EURO. El USUARIO asume que la valoración económica de algunos de los productos podrá variar en tiempo real.

Antes de realizar la compra podrá comprobar en línea todos los detalles del presupuesto: artículos, cantidades, precio, disponibilidad, gastos de transporte, cargos, descuentos, impuestos y el total de la compra. Los precios pueden cambiar diariamente mientras no se realice el pedido.

Una vez realizado el pedido, los precios se mantendrán tanto si hay disponibilidad de productos como si no.

Todo pago realizado al PRESTADOR conlleva la emisión de una factura a nombre del USUARIO registrado o de la razón social que este haya informado en el momento de realizar el pedido. Esta factura se enviará en formato papel junto con el producto adquirido. Se podrá descargar la factura en formato PDF accediendo al panel de gestión de la web con la cuenta de usuario. En caso de querer recibirla mediante correo electrónico, deberá solicitarlo por cualquiera de los medios que el PRESTADOR pone a su disposición, informándole de que en cualquier momento podrá revocar dicha decisión.

Para cualquier información sobre el pedido, el USUARIO podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente del PRESTADOR 669284261 o vía correo electrónico a la dirección INFO@PERSAFLORES.COM.

## 9. GASTOS DE TRANSPORTE

Los precios publicados en la tienda no incluyen gastos de envío o comunicación, ni de instalación o descarga, o prestaciones complementarias, salvo pacto expreso por escrito en contrario.

Los portes se calcularán en el momento de guardar la cesta o presupuesto, ya que se calculan por el peso de los productos y por la dirección de entrega.

La tarifa máxima de transporte (IVA incluido) aplicada es la siguiente:

Península hasta 2 Kg: ..... €

Península > 2 Kg hasta 10 Kg: ..... €

Península > 10 Kg: ..... €

Fuera península hasta 2 Kg: ..... €

Fuera península > 2 Kg hasta 10 Kg: ..... €

Fuera península > 10 Kg: ..... €

## 10. FORMAS DE PAGO, CARGOS Y DESCUENTOS

El PRESTADOR es el responsable de las transacciones económicas y posibilita las siguientes formas para efectuar el pago de un pedido:

- Tarjeta de crédito
- Pay Pal

El USUARIO podrá utilizar un cupón de descuento en el momento previo a la finalización de la compra en caso de haberlo recibido por parte del PRESTADOR.

### Medidas de seguridad

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

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

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

## 11. PROCESO DE COMPRA

Cualquier producto de nuestro catálogo se puede añadir a la cesta. En esta, solo se observarán los **artículos, la cantidad, el precio y el importe total**. Una vez guardada la cesta se procederá a calcular los **cargos y descuentos** según los datos de pago y de envío introducidos.

Las cestas no tienen ninguna vinculación administrativa, solo es un apartado donde se puede simular un presupuesto sin ningún compromiso por ambas partes.

Desde la cesta se puede hacer un pedido siguiendo los pasos siguientes para su correcta formalización:

1. - **Comprobación de los datos de facturación.**
2. - **Comprobación de la dirección de envío.**
3. - **Selección de la forma de pago.**
4. - **Realizar el pedido (comprar).**

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

### **Pedidos (solicitudes de compra)**

**Previamente a la confirmación del pedido se suministrará información sobre el estado del pedido y la fecha de envío y/o entrega aproximada.**

## 12. DISOCIACIÓN Y SUSPENSIÓN O RESCISIÓN DEL CONTRATO

Si cualquiera de estos términos y condiciones se considerara ilegal, nula o por cualquier razón inaplicable, esta condición se considerará separable y no afectará la validez y aplicabilidad de ninguna de las condiciones restantes.

El PRESTADOR podrá, sin previo aviso, suspender o terminar el acceso del USUARIO a sus servicios y a la formación, en su totalidad o en parte, cuando el USUARIO no cumpla las obligaciones establecidas en este contrato o cualquier disposición legal, licencia, reglamento, directiva, código de prácticas o políticas que le sean aplicables.

Cuando El PRESTADOR ejerza cualquiera de sus derechos o facultades bajo esta Cláusula, tal ejercicio no perjudicará ni afectará el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o recurso que pueda estar a disposición de El PRESTADOR.

## 13. GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

La garantía de los productos ofrecidos responderá a los siguientes artículos basados en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias:

### **Artículo 114. Principios generales.**

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

### **Artículo 115. Ámbito de aplicación.**

1. Están incluidos en el ámbito de aplicación de este título los contratos de compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse.

2. Lo previsto en este título no será de aplicación a los productos adquiridos mediante venta judicial, al agua o al gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas, y a la electricidad. Tampoco

será aplicable a los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.

#### **Artículo 116. Conformidad de los productos con el contrato.**

1. Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

a) Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.

b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.

c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.

d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.

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

3. No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.

#### **Artículo 117. Incompatibilidad de acciones.**

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

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

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

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

#### **Artículo 119. Reparación y sustitución del producto.**

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

2. Se considerará desproporcionada la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga al vendedor costes



que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario.

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

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

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

a) Serán gratuitas para el consumidor y usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

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

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

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

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

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

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

#### **Artículo 121. Rebaja del precio y resolución del contrato.**

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

NOTA según art. 108.2: Se informa al USUARIO de que sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En ningún caso será responsable de la disminución de valor de los bienes si el empresario no le ha informado de su derecho de desistimiento con arreglo al artículo 97.1.i).

#### **Artículo 122. Criterios para la rebaja del precio.**

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

**Artículo 123. Plazos.**

1. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

2. Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

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

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

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

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

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

**Artículo 124. Acción contra el productor.**

Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.

Con carácter general, y sin perjuicio de que la responsabilidad del productor cesara, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Quien haya respondido frente al consumidor y usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computa a partir del momento en que se completó el saneamiento.

**14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. Cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones se someterá a los juzgados y tribunales del domicilio del USUARIO, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquel en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble.