

Términos y condiciones de venta

Última actualización: 14 Abril 2023

Por favor, lea atentamente los siguientes Términos y condiciones de venta del sitio web (en adelante, los “Términos”) antes de completar una compra utilizando el siguiente sitio web es.steelcase.com (en adelante, el “Sitio Web”).

El Sitio Web es publicado y mantenido por AF Steelcase SA una sociedad anónima con un capital de 3.272.342,57 EUR, cuyo domicilio social se encuentra en CALLE ANTONIO LOPEZ, 243, 28041 MADRID, ESPAÑA, inscrita como sociedad en el Registro Mercantil de Madrid con el N° A78939576 (en adelante, “Steelcase” o “nosotros”).

El Sitio Web y los presentes Términos se dirigen:

- a clientes individuales que realicen una transacción legal mediante la realización de un pedido y que actúen con fines ajenos a su comercio, negocio, oficio o profesión y que respeten las condiciones establecidas en la cláusula 5.1.a de estos Términos (en adelante, “Consumidores”) o
- Empresas y profesionales que actúen en el marco de su actividad comercial, empresarial, artesanal o profesional (incluidos los empleados de los clientes del grupo Steelcase autorizados a actuar en nombre y por cuenta de su empleador) y que respeten las condiciones establecidas en la cláusula 5.1.b de las Condiciones (en lo sucesivo, “Clientes”)

(en lo sucesivo denominados colectivamente “usted”).

Puede ponerse en contacto con Steelcase escribiéndonos un correo electrónico a shops@steelcase.com o un correo postal a CALLE ANTONIO LOPEZ, 243, 28041 MADRID, ESPAÑA.

1. GENERALIDADES

1.1. Los presentes Términos se concluyen entre usted y Steelcase cuando usted adquiere productos a través del Sitio Web y forman parte integral de cada oferta, presupuesto, aceptación o confirmación por nuestra parte.

1.2. Los presentes Términos tienen por objeto definir y establecer los términos y condiciones de su relación con Steelcase. Tenga en cuenta que, antes de realizar un pedido, se le pedirá que acepte los Términos vigentes en el momento del pedido. La realización de un pedido implica la consulta y el conocimiento de los Términos. Si no está de acuerdo con los Términos, le rogamos que no utilice el Sitio Web. Si se niega a aceptar los Términos, no podrá realizar ningún pedido en el Sitio Web.

1.3. Nosotros podemos modificar los Términos de vez en cuando a nuestra propia discreción. Consulte la parte superior de esta página para ver cuándo se actualizaron los Términos por última vez. Si usted sigue utilizando el Sitio Web después de la fecha de actualización de los Términos, el uso del Sitio Web indica que usted está de acuerdo en quedar obligado por los nuevos Términos.

1.4. Los presentes Términos están disponibles en inglés y en español. En caso de incoherencia entre las versiones en inglés y en español, prevalecerá la versión en español.

1.5. Si alguna de las disposiciones de los presentes Términos se considera no válida, las demás disposiciones seguirán siendo aplicables y vigentes. Si alguna de las disposiciones de los presentes Términos se declara sin validez o es anulada, se aplica la ley.

1.7. Los presentes Términos, las [Condiciones de uso](#), la [Política de privacidad](#) y la [Política de cookies](#) constituyen el acuerdo completo entre Usted y Steelcase.

2. PRODUCTOS

2.1. Los productos que se rigen por estos Términos son los ofrecidos en el Sitio Web en función de las existencias disponibles.

2.3. El producto puede variar ligeramente con respecto a la descripción y las imágenes. Las imágenes de los productos que aparecen en el Sitio Web tienen un carácter meramente ilustrativo. Si bien hemos hecho todo lo posible por mostrar los colores con precisión, no podemos garantizar que la visualización de los colores de un producto refleje con exactitud el color de estos. Si bien nos esforzamos por ser lo más precisos posible, todos los tamaños, dimensiones, pesos, capacidades y medidas indicadas en el Sitio Web son sólo una aproximación. Nos reservamos el derecho a realizar cambios en la medida en que sea razonable para los consumidores.

2.4. Steelcase no se hace responsable de los errores no substanciales que puedan ocurrir. Antes de validar su compra, le recomendamos que verifique que las dimensiones son adecuadas para el lugar en el que desea instalar los productos.

3. SITIO WEB

3.1. Implementamos todos los medios razonables a nuestra disposición para garantizar un acceso de calidad al Sitio Web.

3.2. La navegación en el Sitio Web es de su exclusiva responsabilidad. Dentro de los límites previstos por la ley, no nos hacemos responsables de las averías, errores o virus informáticos que puedan impedir la continuidad del acceso al Sitio Web, ni de los daños directos o indirectos, en particular cualquier mal

funcionamiento de la instalación informática de los clientes tras el acceso al Sitio Web.

3.3. Steelcase se reserva el derecho a interrumpir, suspender temporalmente o modificar el acceso a la totalidad o parte del Sitio Web sin previo aviso, con el fin de llevar a cabo un mantenimiento preventivo o curativo, sin que la interrupción dé lugar a ninguna obligación o indemnización a cargo de Steelcase.

3.4. Steelcase no puede garantizar de ninguna manera que los servicios ofrecidos serán ininterrumpidos.

4. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y REALIZACIÓN DE PEDIDOS

4.1. Los productos ofrecidos en nuestro Sitio Web sólo están disponibles para la entrega en el territorio peninsular de España. Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si algún artículo está agotado o surgen causas que imposibiliten la entrega, le devolveremos las cantidades que haya pagado por los artículos afectados.

4.2. Para realizar un pedido, debe seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en “Pagar ahora”. Al hacer clic en dicho botón, usted acepta haber constituido un contrato vinculante y válido de compraventa con Steelcase.

5. CONDICIONES PARA REALIZAR UN PEDIDO

5.1. Condiciones para realizar un pedido:

a. Para los Consumidores: para realizar un pedido en el Sitio Web, los Consumidores deben tener su residencia habitual en territorio peninsular de España, tener capacidad legal y ser titulares de una tarjeta bancaria o estar en condiciones de pagar los productos solicitados en el Sitio Web.

b. Para los Clientes: para realizar un pedido en el sitio web, los Clientes deben ser empleados de un cliente del grupo Steelcase o actuar en nombre de una empresa, y tener su residencia habitual en España, tener capacidad legal y ser titulares de una tarjeta bancaria corporativa o tener capacidad para pagar los productos solicitados en el Sitio Web.

5.2. Usted acepta que toda la información comunicada a Steelcase en el Sitio Web como parte del pedido es conforme a estos Términos y es completa, precisa y actualizada. Si no lo hace o si no cumple las condiciones para realizar un pedido, nos reservamos el derecho de cancelar el pedido y de reembolsarle el dinero si se ha realizado el pago. No podemos aceptar ninguna responsabilidad por cualquier error o inexactitud en su pedido.

5.3. Le recordamos que, al realizar un pedido, recopilamos datos personales.

Para más información, consulte nuestra [Política de privacidad](#) y nuestra [Política de cookies](#).

5.4. Proceso de pedido:

a. Para realizar un pedido, debe seleccionar los productos que le interesan y su cantidad para añadirlos a su cesta. Podrá modificar su cesta como desee antes de su validación. Deberá verificar su cesta y eventualmente corregir su contenido antes de validarla.

b. Una vez que su cesta haya sido validada, usted deberá introducir una dirección de entrega. Para ello, tiene dos opciones: su dirección postal o un “pick-up” en uno de nuestros concesionarios. Tenga en cuenta que al elegir la opción de pick-up, obtendrá un descuento en el precio de su pedido que se aplicará automáticamente al mismo.

c. A continuación, deberá validar su medio de pago (sólo por tarjeta de crédito con uno de los logotipos que aparecen en el Sitio Web o con tarjetas regalo). Puede revisar los datos introducidos en la página de resumen que se abrirá. Para corregir los errores de los datos introducidos (por ejemplo, con respecto al pago, el método, los datos o la cantidad), puede volver a cada uno de los pasos haciendo clic en el enlace de cada paso en la parte superior de la página. Para cancelar todo el proceso de pedido, puede simplemente cerrar la ventana del navegador. Invitamos a los Clientes a incluir en la dirección de facturación de los productos el nombre de la empresa que los emplea o, en su caso, de la empresa comercial, empresarial o profesional en cuyo nombre realizan el pedido.

d. Como último paso, deberá hacer clic en el botón de confirmación “Pagar ahora” y su pedido pasará a ser vinculante en el sentido del apartado 4.2 y de los presentes Términos.

e. Todo pedido implica la aceptación de los precios y descripciones de los productos disponibles para la venta, así como de los presentes Términos.

5.5. Confirmación del pedido:

a. Una vez que haya realizado su pedido recibirá sin demora un correo electrónico acusando recibo de su pedido (la “Confirmación de Pedido”). Conserve una copia de la Confirmación de Pedido. Si no ha recibido la Confirmación de Pedido, compruebe la carpeta de correo basura de su buzón de correo electrónico.

b. Puede guardar e imprimir un resumen de la Confirmación de Pedido. Recibirá las disposiciones contractuales, junto con la información sobre la mercancía solicitada, incluidas los presentes Términos, y la información sobre

el derecho de desistimiento por correo electrónico, junto con Confirmación de Pedido. No almacenamos las disposiciones contractuales por usted.

c. En algunos casos (por ejemplo, si presenta una dirección incorrecta), nos reservamos el derecho de suspender su pedido hasta que se resuelva el problema. También nos reservamos el derecho a rechazar un pedido por cualquier motivo legítimo (como, por ejemplo, si realiza un pedido desde el extranjero). En esos casos, le informaremos debidamente al respecto.

d. En caso de que uno o varios productos no estén disponibles una vez realizado el pedido, le informaremos lo antes posible. Se recalculará el precio del pedido y se le cargará el nuevo importe, deduciendo el precio del artículo no disponible. En caso de que ya haya realizado un pago, le devolveremos el importe excesivo sin demora.

5.6. Entrega:

a. No entregamos pedidos a direcciones fuera de territorio peninsular de España. Nos reservamos el derecho de rechazar, suspender o cancelar todos los pedidos si se ha indicado una dirección de entrega que no se encuentre en territorio peninsular de España.

b. El plazo de entrega de su pedido puede variar en función de los productos solicitados y el plazo máximo de entrega se estipulará antes de validar su cesta y en el correo electrónico de Confirmación de Pedido que le enviaremos.

c. Para determinados productos, puede optar por recibirlos totalmente montados o premontados.

d. Si no está presente en el momento de la entrega de su pedido sin habernos informado con al menos 24 horas de antelación (escribiendo un correo electrónico a shops@steelcase.com), le dejaremos una nota informándole de que debe volver a concertar la entrega. Si después de una entrega fallida a usted, no vuelve a concertar la entrega, nos pondremos en contacto con usted para obtener nuevas instrucciones y podremos cobrarle los gastos de almacenamiento y cualquier otro gasto de entrega. Si, transcurridos 30 días desde que nos pusimos en contacto con usted -o desde la entrega fallida cuando le dejamos una nota informándole de la necesidad de reorganizar la entrega, si no fue posible ponernos en contacto con usted a pesar de nuestros esfuerzos razonables-, no podemos ponernos en contacto con usted ni reorganizar la entrega, podremos rescindir el contrato y cobrarle una indemnización razonable por los costes netos en los que hayamos incurrido como consecuencia de ello, incluidos los costes de envío, almacenamiento y manipulación. Le reembolsaremos el pago del pedido sin ninguna demora indebida, con la deducción correspondiente a la compensación de los gastos

ocasionados, y en ningún caso más tarde de 14 días tras la resolución del contrato. Llevaremos a cabo dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago que usted utilizó para la transacción inicial, salvo que se haya acordado expresamente lo contrario; en cualquier caso, no incurrirá en ninguna comisión por el reembolso.

d. Con el fin de protegerlo a usted del Covid-19 y de proteger a nuestros equipos encargados de la entrega, nuestro equipo de entrega aplicará un protocolo de entrega de Covid-19 que les obligará a acudir a su domicilio enmascarados, equipados con guantes y desinfectantes para limpiar los productos que se toquen durante la instalación. El protocolo de entrega de Covid-19 puede variar en función de las restricciones gubernamentales y del número de casos de Covid-19 en una zona y podría hacer que los productos se entreguen delante de su puerta.

5.7. Recepción:

a. En el momento de la recepción de su pedido, debe verificar que su pedido está completo y es conforme.

b. Si al recibir los productos observa alguna disconformidad o defecto aparente, le rogamos que lo haga constar en el albarán de entrega y nos informe lo antes posible, para que podamos tomar las medidas oportunas. Consulte el apartado 8.2 para obtener más información sobre cómo proceder.

6. PRECIO Y PAGO

6.1. Los precios se indican en euros e incluyen los gastos de envío y el impuesto sobre el valor añadido.

6.2. Una vez validado su pedido, el precio no puede ser modificado. No obstante, en caso de error en el precio (precio manifiestamente irrisorio en comparación con el valor real del producto) o si ha utilizado un cupón al que no tenía derecho, el pedido validado podrá ser anulado por Steelcase (derecho de anulación).

6.3. Se aceptan las siguientes tarjetas bancarias: Visa, Mastercard, Maestro, American Express, Union Pay, Shop Pay, Apple Pay, Google Pay. El cobro se realizará a su tarjeta de crédito cuando se envíe su pedido.

6.4. Para el pago de las tarjetas regalo, consulte nuestras Términos y condiciones de tarjetas regalo.

6.5. Si dispone de un código de descuento, podrá introducirlo en la fase de pago.

7. CÓDIGO DE DESCUENTO

7.1. Los códigos de descuento se distribuyen gratuitamente en el marco de las

acciones promocionales o son entregados por uno de nuestros concesionarios si acude a su sala de exposición. Tienen una fecha de validez y no se pueden comprar.

7.2. Tenga en cuenta que algunos productos pueden estar excluidos del código de descuento.

7.3. Para poder utilizar un código de descuento, el valor del pedido debe ser al menos igual al monto del código de descuento. La diferencia entre el monto del código de descuento y el precio de su pedido puede ser pagada por cualquier medio de pago ofrecido por nosotros. En caso de devolución total o parcial de los productos, no se reembolsará la parte del precio pagada por el código de descuento.

7.4. Para aplicar un código de descuento a un pedido, debe introducir el código de descuento antes de que se envíe el pedido. Queda excluida la aplicación de códigos de descuento a pedidos ya enviados. Salvo que se indique lo contrario, no es posible combinar varios códigos de descuento.

8. RESPONSABILIDAD POR DEFECTOS/GARANTÍAS

8.1. Se aplican las disposiciones legales sobre la responsabilidad por defectos para los contratos de compra. Si la mercancía adquirida y entregada en nuestra tienda online es defectuosa, usted tiene derecho a exigir el posterior cumplimiento, a rescindir el contrato o a reducir el precio de compra en el marco de las disposiciones legales. Además, puede tener derecho a reclamar una indemnización por daños y perjuicios en el marco de las disposiciones legales.

8.2. Si, tras la recepción, considera que un producto es defectuoso, póngase en contacto con nosotros en shops@steelcase.com facilitando los datos del producto, así como información sobre el defecto presente en el mismo. Le informaremos sobre cómo proceder para devolver el artículo defectuoso.

8.3. Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y le informaremos por correo electrónico en un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución del producto (en su caso).

8.4. El reembolso o la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la fecha en la que le enviemos el correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme.

8.5. El plazo de prescripción de las reclamaciones de responsabilidad por defectos de los bienes entregados es de cinco años a partir de la recepción de los bienes. Las reclamaciones por defectos ocultados maliciosamente por nosotros prescribirán después del plazo de prescripción ordinario.

8.6. Además, también goza de sus derechos por los defectos en el ámbito de las propiedades y/o la durabilidad garantizada, siempre que lo hayamos garantizado expresamente en el caso individual con respecto al artículo vendido (garantías). Puede encontrar más información sobre nuestras garantías en el Sitio Web.

8.7. En caso de reclamaciones relativas a las garantías, deberá presentar el producto, así como la factura de compra que recomendamos conservar a tal efecto.

9. MODIFICACIÓN DE LA ORDEN Y DERECHO DE DESISTIMIENTO (SÓLO PARA CONSUMIDORES)

9.1. Modificación del pedido en las primeras 24 horas: Si un Consumidor desea realizar una modificación del pedido en un plazo máximo de 24 horas después de haber realizado el pedido, póngase en contacto con Steelcase y le comunicaremos si la modificación es posible. En caso afirmativo, informaremos al Consumidor de los cambios en el precio del producto, el plazo de entrega y cualquier otro elemento necesario y solicitaremos al Consumidor que confirme si desea proceder a la modificación. Tras la modificación, se le enviará un nuevo acuse de recibo por correo electrónico.

9.2. Como consumidor, usted tiene derecho de desistimiento de acuerdo con las normas que se describen a continuación.

9.3. Información sobre el derecho de desistimiento.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Usted tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará transcurridos 14 días desde el día en que usted adquiera, o un tercero, distinto del transportista, e indicado por usted adquiera la posesión física del último bien.

Para ejercer el derecho de desistimiento deberá informarnos, AF Steelcase SA, CALLE ANTONIO LOPEZ, 243, 28041 MADRID, ESPAÑA, dirección de correo electrónico shops@steelcase.com de su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o electrónico). Puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento adjunto, pero no es obligatorio.

Para cumplir con el plazo de desistimiento, basta con que envíe su comunicación sobre el ejercicio del derecho de desistimiento antes de que haya expirado el plazo de desistimiento.

EFFECTOS DEL DESISTIMIENTO

Si desiste del presente contrato, le reembolsaremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con excepción de los gastos adicionales resultantes de su elección de un tipo de entrega ofrecido por nosotros) sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar 14 días a partir del día en que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Llevaremos a cabo dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago que usted utilizó para la transacción inicial, a menos que haya acordado expresamente lo contrario; en cualquier caso, usted no incurrirá en comisiones por dicho reembolso.

La recogida de los bienes correrá a nuestro cargo. Usted sólo será responsable de la pérdida de valor de los bienes devueltos resultante de una manipulación distinta a la necesaria para constatar la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Modelo de formulario de desistimiento

9.4. Tenga en cuenta las siguientes instrucciones adicionales:

Por favor, utilice el material de embalaje original en caso de devolver la mercancía, si el material de embalaje original está todavía a mano.

9.5. Los Clientes no pueden devolver ninguno de los productos adquiridos.

10. TUS COMENTARIOS

10.1. Su opinión sobre el producto que ha adquirido es importante para Steelcase y para los visitantes de nuestro Sitio Web. Para asegurarnos de que su opinión es imparcial, Steelcase utiliza Trustpilot, un socio de confianza, para gestionar la recopilación y el análisis de todas las opiniones recibidas. Puede encontrar más información aquí: www.trustpilot.com/review/es.steelcase.com.

10.2. Sólo las personas que han comprado un producto Steelcase pueden publicar una opinión. 28 días después del envío de su pedido, le enviaremos por correo electrónico un enlace para dejar su reseña. Este periodo le permite familiarizarse con su producto y compartir una reseña relevante. Su opinión permanecerá en línea mientras el producto se venda en el sitio web.

10.3. Tomaremos la decisión de rechazar o eliminar una reseña sólo después de considerarlo detenidamente. Las siguientes razones pueden llevarnos a rechazar la publicación de una opinión o a eliminar una opinión ya publicada:

La reseña contiene lenguaje ofensivo o que incite al odio racial o religioso;

- La opinión se considera difamatoria;
- La opinión no es comprensible;

- La opinión no se refiere a un producto vendido en el sitio web,
- La reseña incluye información personal; o
- Steelcase considera que la opinión es inapropiada.

10.4. Nuestros productos también se venden en Amazon y Fnac/Darty, de donde importamos reseñas que también son verificadas por ellos.

11. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS

11.1. La responsabilidad de Steelcase por daños y perjuicios, independientemente de la causa legal, en particular resultante de la imposibilidad, el incumplimiento, la entrega defectuosa o errónea, el incumplimiento del contrato, el incumplimiento de las obligaciones contractuales en el contexto de las negociaciones y la diligencia, en la medida en que la responsabilidad depende de la culpa, se limita de acuerdo con esta disposición.

11.2. La responsabilidad de Steelcase se limita al dolo y a la negligencia grave.

11.3. En caso de negligencia simple, Steelcase es responsable

- por los daños a la vida, al cuerpo o a la salud.
- por los daños resultantes del incumplimiento de una obligación contractual esencial (las obligaciones contractuales esenciales son aquellas cuyo cumplimiento es un requisito previo para la correcta ejecución del contrato y en cuyo cumplimiento usted confía y puede confiar; las obligaciones esenciales para el contrato son la entrega a tiempo de los productos libres de defectos, así como la obligación de informar, proteger y cuidar al Consumidor para que pueda utilizar los productos de acuerdo con el contrato, así como la obligación de proteger la vida y el cuerpo del Consumidor o los bienes del Consumidor); en este caso, la responsabilidad se limita a los daños previsibles que suelen producirse en las circunstancias.

11.4. Estas limitaciones de responsabilidad no se aplicarán en caso de que Steelcase haya ocultado fraudulentamente un defecto o haya asumido la garantía de la conformidad de la entrega. Tampoco existe limitación de responsabilidad en caso de daños del consumidor según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

12. FUERZA MAYOR

12.1. No podremos ser considerados responsables del incumplimiento de una de nuestras obligaciones en virtud del contrato de venta cuando dicho incumplimiento esté relacionado con la aparición de un acontecimiento ajeno a nuestra actividad, que haya sido provocado por fuerzas naturales elementales o

por acciones de terceros y cuyo acontecimiento fuera, según la comprensión y la experiencia humanas, imprevisible y no pudiera evitarse o gestionarse de forma que no se produjera ningún daño por medios económicamente aceptables y haciendo uso del máximo, bajo las circunstancias individuales razonablemente esperables, de cuidado y que no tendría que ser aceptado por Steelcase debido a la frecuencia de la ocurrencia de tales eventos (Evento de Fuerza Mayor).

12.2. En caso de que dicho evento de fuerza mayor no haga imposible el cumplimiento de las obligaciones de Steelcase, pero el evento de fuerza mayor pueda llegar a su fin en un momento posterior, Steelcase no estará en incumplimiento de sus obligaciones siempre y cuando Steelcase no pueda cumplir con sus obligaciones utilizando los medios económicamente razonables y aplicando el mayor y más razonable deber de cuidado que se pueda esperar bajo las circunstancias para eliminar el incumplimiento.

13. LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA Y ALTERNATIVA

13.1. La Comisión Europea ha creado una plataforma de resolución de litigios para facilitar la resolución extrajudicial independiente de litigios en línea entre consumidores y profesionales en la Unión Europea. Esta plataforma es accesible en el siguiente enlace: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. La sección 13.1 no se aplican al Clientes.

13.2. Todas las cuestiones relacionadas con los Términos y cualquier disputa o reclamación que surja de o en conexión con los mismos (en cada caso, incluyendo disputas o reclamaciones no contractuales), se registrarán y construirán de acuerdo con las leyes aplicables en España (sin aplicación de sus disposiciones de derecho internacional privado), siempre que esta estipulación no entre en conflicto con las normas obligatorias de protección de los consumidores. Estas normas no se ven afectadas por la elección de la ley.

13.3. Cualquier acción legal, demanda o procedimiento que surja de estos Términos o esté relacionado con ellos, se interpondrá exclusivamente en España.

