

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Este documento contractual regirá la contratación de productos y servicios a través del sitio web <http://www.multisilla.com>, propiedad de MULTISILLA S.L., en adelante PRESTADOR.

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 periodo de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web del PRESTADOR.

El PRESTADOR informa 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 proveedor de los bienes o servicios contratados por el USUARIO es MULTISILLA S.L., con domicilio social C/ Turín, 26 - B 28232 LAS ROZAS (Madrid), NIF B83532390 y con teléfono de atención al cliente / USUARIO 916372881/673602973.

Y de otra, el USUARIO, registrado en el sitio web, 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 éste 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 o servicio concreto.

## Procedimiento de contratación

El USUARIO, para poder acceder a los servicios o productos ofrecidos por PRESTADOR, deberá darse de alta a través del sitio web. Por ello, el USUARIO deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD), y detallado en el Aviso legal y 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 del posible acceso por un tercero no autorizado, de manera que éste proceda al bloqueo inmediato.

Una vez ha sido creada la cuenta de usuario, se informa que de conformidad con 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 de pedidos.
3. Derecho de desistimiento.
4. Reclamaciones.
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. Garantías aplicables.
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 PRESTADOR.

## **2. ENVÍO 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.

Las fechas o plazos de entrega se entenderán aproximadas, no constituyendo el retraso incumplimiento esencial. En caso de que el PRESTADOR no hubiera realizado la entrega de la mercancía transcurridos 30 días desde la fecha de entrega pactada, el cliente 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.

El plazo de entrega aproximado se indicará en cada caso, según la población de destino y la forma de pago elegida. Se entiende este término siempre que se haya confirmado la disponibilidad de la mercancía y comprobado el pago completo del pedido.

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 éste, o el delegado de éste, haya firmado el documento de recepción de la entrega.

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.

## **3. DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El USUARIO tiene los mismos derechos y plazos para proceder a realizar la devolución y / o reclamar los posibles vicios o defectos que presente el producto o servicio, tanto en modo en línea como fuera de línea.

El USUARIO dispone de un plazo de catorce días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del producto, para la devolución del mismo (artículo 71 de la Ley 3/2014 de 27 de marzo). Salvo que la devolución sea realizada por defectos en el

producto, los gastos relativos al envío serán asumidos por parte del USUARIO. El producto deberá ser devuelto en su embalaje original y en perfecto estado.

El derecho de desistimiento no podrá aplicarse en los siguientes casos:

1. Si el producto no se presenta en perfectas condiciones.
2. Si los embalajes del producto no son los originales o estos no se encuentran en perfecto estado. El embalaje original deberá proteger el producto de manera que se reciba en perfectas condiciones, quedando prohibido el uso de precintos y cintas adhesivas aplicados directamente sobre el mismo.
3. Cuando el producto esté abierto sin poderse demostrar que no se haya usado.
4. Cuando sean productos personalizados o aquellos, que por razones de higiene u otras excepciones legalmente previstas, no sean susceptibles de este derecho. Personalizado se entienda por elección por parte cliente de medidas, tapizado, acabado, madera, etc.

Toda devolución deberá estar comunicada al PRESTADOR, solicitando un número de devolución (RMA) mediante el formulario de RMA habilitado para ello, o por correo electrónico a [info@multisilla.com](mailto:info@multisilla.com), indicando el número de factura o pedido.

Una vez el USUARIO haya recibido el número de RMA, 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 MULTISILLA S.L., C/ Turín, 26 - B 28232 LAS ROZAS (Madrid).

#### **4. RECLAMACIONES**

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

Postal: MULTISILLA S.L., C/ Turín, 26 - B 28232 LAS ROZAS (Madrid)

Teléfono: 916372881 / 673602973

Mail: [info@multisilla.com](mailto:info@multisilla.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 Generales 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 Generales.

Ninguna modificación, alteración o pacto contrario a la Propuesta Comercial de MULTISILLA S.L. o aquí estipulado tendrá efecto, salvo pacto expreso por escrito firmado por el PRESTADOR, en este caso, estos pactos particulares prevalecerán.

Dados los continuos avances técnicos y mejoras de los productos, el PRESTADOR se reserva la facultad de modificar sus especificaciones respecto de la información facilitada en su publicidad, hasta que no afecte el valor de los productos ofrecidos. Estas modificaciones tendrán asimismo validez en caso de que, por cualquier causa, se viera afectada la posibilidad de suministro de los productos ofrecidos.

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

Los precios que se indican respecto de cada producto 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,

manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto o servicio 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. El plazo de entrega es aproximado y puede variar dependiendo de la disponibilidad del producto o de factores ajenos a el prestador.

Todo pago realizado al PRESTADOR conlleva la emisión de una factura a nombre del USUARIO registrado o de la razón social que éste haya informado en el momento de realizar el pedido. Esta factura será enviada junto con el producto adquirido a la dirección de correo electrónico proporcionada por el USUARIO.

Para cualquier información sobre el pedido, el USUARIO podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente del PRESTADOR 916372881 o vía correo electrónico a la dirección [info@multisilla.com](mailto:info@multisilla.com).

## **9. GASTOS DE TRANSPORTE**

Los precios no incluyen gastos de envío o comunicación, ni de instalación, 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 aplicada es la siguiente:

Península hasta 2 Kg: 9,95 €  
Península > 2 Kg hasta 10 Kg: 35,00 €  
Península > 10 Kg: 150,00 €

Fuera península hasta 2 Kg: 9,95 €  
Fuera península > 2 Kg hasta 10 Kg: 35,00 €  
Fuera península > 10 Kg: 150,00 €

## **10. FORMAS DE PAGO, CARGOS Y DESCUENTOS**

El PRESTADOR posibilita las siguientes formas para efectuar el pago de un pedido:

- Transferencia bancaria.
- Tarjeta de crédito: no se aplicarán ni descuentos ni cargos. El pago con tarjeta no aceptará si supera los 2000,00 €

## **11.PROCESO DE COMPRA**

### **Cesta (simulación de presupuesto)**

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

Las cestas no tienen ninguna vinculación administrativa, sólo 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 siguientes pasos 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.

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

En un máximo de 24 horas, en días laborables, se enviará un correo electrónico confirmando el estado del pedido y la fecha de envío.

## **12. GARANTÍAS APLICABLES**

Todos los productos ofrecidos a través del sitio web son completamente originales, salvo que se indique lo contrario en su descripción. Todos tienen un periodo de garantía de dos años, conforme a los criterios y condiciones descritos 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.

### **13. GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES**

La garantía de los productos ofrecidos responderá a los siguientes artículos basados en la Ley 23/2003 de 10 de julio de Garantías de venta de bienes de consumo:

#### **I) 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:

- Se ajusten a la descripción realizada por MULTISILLA S.L..
- Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el cliente cuando lo haya puesto en conocimiento de MULTISILLA S.L. en el momento de la celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para este uso.
- Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el cliente pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza de éste y, en su caso, de las descripciones sobre las características concretas de los productos hechas por MULTISILLA S.L..
- MULTISILLA S.L. describe los detalles, las características técnicas y las fotografías de los productos facilitados por el fabricante de los mismos, de manera que no queda obligado por estas declaraciones públicas.

2. La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equiparará a la falta de conformidad del mismo cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por MULTISILLA S.L. o bajo su responsabilidad, o por el USUARIO cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

3. No procederá la responsabilidad por faltas de conformidad que el USUARIO conozca o no haya podido ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el USUARIO.

#### **II) Responsabilidad del PRESTADOR**



MULTISILLA S.L. responderá ante el USUARIO de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto. MULTISILLA S.L. reconoce al USUARIO el derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato.

### **III) Reparación y sustitución de los productos**

1. Si el producto no es conforme con el contrato, el USUARIO podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del mismo, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el USUARIO comunique a MULTISILLA S.L. la opción elegida, ambas partes deberán atenerse. Esta decisión del USUARIO se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo IV 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 toda forma de saneamiento que imponga a MULTISILLA S.L. costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, 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 USUARIO.

### **IV) Reglas de la reparación o sustitución del producto**

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

1. Serán gratuitas para el USUARIO. Esta 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.
2. Se llevarán a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el usuario, teniendo en cuenta la naturaleza de los productos y la finalidad que tuvieran para el USUARIO.
3. La reparación suspende el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo VII. El período de suspensión comenzará desde que el USUARIO ponga el producto a disposición de MULTISILLA S.L. y concluirá con la entrega al USUARIO del producto ya reparado. Durante los seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, MULTISILLA S.L. responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación. Se presume que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

4. La sustitución suspende los plazos a que se refiere el artículo VII desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo producto. Al producto sustituto le será de aplicación, en todo caso, el segundo párrafo del artículo VII.
5. Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el USUARIO podrá exigir la sustitución del mismo, dentro de los límites establecidos en el apartado 2 del artículo IV, o la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos del artículo V.
6. Si la sustitución no logra poner el producto en conformidad con el contrato, el USUARIO podrá exigir la reparación del mismo, dentro de los límites establecidos en el apartado 2 del artículo IV, o la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos de los artículos V y VI.
7. El USUARIO no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano.

#### **V) Rebaja del precio y resolución del contrato**

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

#### **VI) 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 la entrega.

#### **VII) Plazos**

1. MULTISILLA S.L. responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años 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 ya existían cuando el producto 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 hecho el día que figure en la factura o etiqueta de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

3. La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en los artículos anteriores prescribe a los dos años desde la entrega del producto.
4. El USUARIO deberá informar a MULTISILLA S.L. de la falta de conformidad en el plazo de 24 horas desde la recepción de la mercancía.

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

### **VIII) Acción contra el productor**

Cuando al USUARIO le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse a MULTISILLA S.L. por falta de conformidad de los productos con el contrato de compraventa 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 cese, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para MULTISILLA S.L., 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.

Se entiende por productor, el fabricante de un producto o el importador del mismo en el territorio de la Unión Europea o a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el producto su nombre, marca u otro signo distintivo.

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

### **14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El presente contrato, se regirá por la legislación española, que será de aplicación en lo no dispuesto en este contrato en materia de interpretación, validez y ejecución.

En caso de que el USUARIO tenga su domicilio fuera de España, el PRESTADOR y el USUARIO renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales de Majadahonda, Madrid (España).