

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### Introducción

Este documento contractual regirá las Condiciones Generales de contratación de productos (en adelante, «Condiciones») a través del sitio web [remolqueszabala.com/](http://remolqueszabala.com/), propiedad de REMOLQUES ZABALA, 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 REMOLQUES ZABALA. Es responsabilidad del USUARIO leerlas periódicamente, ya que resultarán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento de realización de pedidos. REMOLQUES ZABALA 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 José Andrés Trigueros Madroñal, con domicilio social en C/ Esteban Salazar Chapela Nº 20 Port. 5 Nave 119, 29004 Málaga, NIF 14320598Q y con teléfono de atención al cliente 678 52 67 65. Horario de atención telefónica de 9:00 a 19:00.

Y de otro, el USUARIO, que adquiere los productos ofrecidos en la web y el cual es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al PRESTADOR. Los usuarios podrán ser empresas o particulares, quedando ambos acogidos a las normas que les apliquen.

### 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@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com) para que REMOLQUES ZÁBALA los corrija a la mayor brevedad posible.

El USUARIO podrá mantener actualizados sus datos accediendo a su cuenta de usuario. Si no puede actualizar algún dato, contacte a [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com).

## **Procedimiento de contratación**

El USUARIO, para poder acceder a los productos o servicios que ofrece el PRESTADOR, deberá ser mayor de edad. 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.

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**

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.

El prestador no conservará ninguna copia de este contrato, por lo que el usuario deberá conservarlas. Puede descargar las presentes condiciones generales aquí.

### **2. ENVÍO Y ENTREGA DE PEDIDOS**

#### **Plazos de entrega:**

[www.remolqueszabala.com](http://www.remolqueszabala.com) acepta pedidos a cualquier hora, 24 horas al día, todos los días de la semana.

Los plazos de entrega pueden variar en función del producto que se haya adquirido, estos plazos son orientativos. No obstante, la tramitación de su pedido se suele realizar en las primeras 24-48 horas laborables y el envío de su pedido puede tardar entre 48/72 horas laborables.

Los pedidos se entregarán en días laborables de lunes a viernes.

REMOLQUES ZABALA se reserva el derecho de retener cualquier pedido por razones de seguridad, así como de no permitir temporalmente el acceso a los Productos adquiridos. Se informará a los CLIENTES afectados. Igualmente, REMOLQUES ZABALA se reserva el derecho de cancelar un pedido si se considera que no se puede verificar los datos facilitados por el USUARIO, o si considera que el Producto ha sido adquirido por el USUARIO para su reventa.

REMOLQUES ZABALA no se hará responsable de los retrasos en la entrega de los pedidos derivados de la falta de autorización por el sistema de pago. Así como la no recepción por parte del USUARIO.

El producto será entregado siempre en el portal o puerta de entrada de su local o domicilio. *En ningún caso, el transporte tiene la obligación de subir el producto a pisos o introducirlo en el domicilio del USUARIO, subir o*

*bajar escaleras*. Tenga en cuenta este aspecto, sobre todo cuando el producto pedido sea muy pesado, para evitar incidencias en las entregas y su recepción sea lo más satisfactoria posible.

Importante: Asegúrese de que el bulto recibido esté exteriormente en buen estado y comprobar su integridad. Para su gestión óptima lo correcto sería avisar en las primeras 24 horas. Es responsabilidad del receptor de la mercancía revisar las condiciones en que la mercancía le ha sido entregada y consignar en el albarán las observaciones que estime oportunas en el caso de que se hayan detectado averías, roturas, desperfectos o falta de mercancía. No tiene validez legal indicar "pendiente de revisión".

**Importante:** El plazo para reclamar un envío a la empresa transportista es muy limitado, por lo que hay que actuar con rapidez.

Los pedidos de REMOLQUES ZABALA se distribuyen a través de las agencias de transporte y mensajería contratadas en cada momento por REMOLQUES ZABALA o por los fabricantes de los Productos.

Una vez realizado el pedido y este haya sido cargado por el transportista, se le facilitará vía email un número de seguimiento de pedido, con el que, accediendo a la web del transportista, podrá realizar el seguimiento de su pedido. (El seguimiento se puede realizar a partir del día siguiente de la tramitación de su pedido, una vez la agencia de transporte haya introducido el pedido en el sistema).

REMOLQUES ZABALA entrega los productos y servicios en toda España (los pedidos a Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla tienen un coste adicional que deberá abonar el USUARIO). Los gastos correrán a cargo del USUARIO y aparecerán en pantalla en el momento de realizar la compra, junto al plazo estimado de entrega.

Por el momento, REMOLQUES ZABALA sirve a la Península, Islas, Ceuta, Melilla y Portugal.

En caso de fuerza mayor que impida o retrase la entrega del producto y/o servicio será puesto en conocimiento del USUARIO con la proposición de una nueva fecha de entrega del Producto sin que se derive responsabilidad alguna para REMOLQUES ZABALA. Como casos de fuerza mayor habrá que entender cualquiera que impida la entrega del pedido por causa ajena a cualquiera de las partes, a modo ejemplificativo, pero no limitativo, huelgas, guerra, inundación u otra catástrofe natural, carencia o imposibilidad de aprovisionamiento de materiales.

REMOLQUES ZABALA recomienda que, una vez el transportista entregue el pedido, El USUARIO lo abra, compruebe el producto, y se asegure de que no ha sufrido daños durante el transporte. En caso de que existieran daños, REMOLQUES ZABALA recomienda que el USUARIO lo anote en el albarán del transportista y rechace el pedido por daños en el producto. REMOLQUES ZABALA recomienda que el USUARIO notifique inmediatamente a REMOLQUES ZABALA dicha incidencia a través del correo: [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com).

#### **Gastos de envío**

- Envíos incluidos en el precio de venta del producto. No se cobrarán importes adicionales por los envíos.

#### **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.

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.

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.

### **3. DERECHO DE DESISTIMIENTO, DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y PRODUCTOS EN MAL ESTADO**

#### **Devoluciones:**

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 compraventa si fuera una prestación de un servicio, para ejercer el derecho de desistimiento, regulado en el [artículo 102 del 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, en adelante RDL 1/2007. 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, conforme al [artículo 105 del RDL 1/2007](#).

El derecho de desistimiento **no será aplicable** a los contratos referidos y enumerados en el [artículo 103 del RDL 1/2007](#), y que se relacionan [aquí](#)

Recuerde que los productos personalizados y modificados no tendrán derecho a desistimiento.

Si no sabe si su producto está acogido al derecho de desistimiento, contacte a [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com).

Toda devolución deberá comunicarse al PRESTADOR dirigiendo un escrito a [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com), indicando el número de factura o pedido correspondiente. Podrá usar el siguiente formulario de ejercicio de desistimiento.

#### **Proceso de revisión de devoluciones:**

Solo se aceptarán devoluciones de materiales y productos que no hayan sido usados, que dispongan de su embalaje original y que puedan devolverse a fabrica. Si se cumplen estos requisitos, se podrá realizar la devolución.

Una vez recibido en nuestras instalaciones, será revisado, y se abonarán al CLIENTE el importe resultante de la disminución del valor del transporte de ida y vuelta al precio de compra.

En ningún caso se admitirán devoluciones de productos que contengan acabados especiales, tapizados o aspectos personalizados.

**Antes de hacer el pedido asegúrese que lo que necesita es lo que pide**, nuestros productos responden a unas características técnicas determinadas por sus fichas técnicas. Cualquier duda puede contactar con nuestros técnicos-comerciales, estos le asesorarán en casos de duda sobre las funcionalidades, características, fichas técnicas o cualquier otra información que usted puede requerir sobre un determinado producto.

Envíenos un email a [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com) para gestionar su devolución.

#### **Productos defectuosos**

En el caso de producto defectuoso REMOLQUES ZABALA, procederá según corresponda, a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, gestiones que serán gratuitas para el usuario.

El usuario deberá informar al vendedor de la avería lo antes posible. Le pediremos fotografías y/o vídeos así como la descripción de su fallo o avería.

En el caso de restitución del producto defectuoso, los gastos, correrán por cuenta de REMOLQUES ZABALA y se enviarán mediante empresas de transportes.

En caso de recibir un producto defectuoso o que considere que no cumple con las especificaciones indicadas en nuestra página web, envíenos en email lo más rápidamente posible a [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com).

#### **Errores en el pedido**

Si se confunde al tramitar su pedido, contacte lo más rápidamente a [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com). Si su pedido ha salido de las instalaciones, no podremos anularlo y deberá seguir los trámites normales de devolución.

#### **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: REMOLQUES ZABALA C/ Esteban Salazar Chapela Nº 20 Port. 5 Nave 119, 29004 Málaga

Teléfono: 678 52 67 65

E-mail: [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.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 REMOLQUES ZABALA 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.

Todo pago realizado al PRESTADOR conlleva la emisión de una factura a nombre del USUARIO o de la razón social que este haya informado en el momento de realizar el pedido. Con la aceptación de las presentes condiciones generales, usted acepta recibir su factura en formato electrónico al email proporcionado en su pedido. Usted podrá revocar su consentimiento contactando a [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com) y le enviaremos su factura junto con su pedido en formato papel.

Para cualquier información sobre el pedido, el USUARIO podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente del PRESTADOR 678 52 67 65 o vía correo electrónico a la dirección [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com).

## **9. 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
- Transferencia bancaria:  
Una vez finalizado su pedido se mostrará en pantalla los datos bancarios para que pueda realizar la transferencia y también recibirá un correo electrónico con esta información.  
Recuerde indicar en el concepto el número de referencia de su pedido, si no, no podremos localizarlo.  
Una vez realizada la transferencia bancaria, adjúntenos en un correo el justificante de dicha transferencia a [info@remolqueszabala.com](mailto:info@remolqueszabala.com), indicando en el asunto del correo PAGO PEDIDO y el código de su pedido, y a partir de ese mismo momento, comenzaremos a tramitar su pedido.

Si no recibimos el ingreso en 72 horas, procederemos a anular su pedido.

### **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 adquirente 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 impuestos, 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 del producto seleccionado.
2. Introduzca sus datos de envío y facturación.
3. Selección de la forma de pago. En este apartado antes de formalizar su pago, le pediremos que acepte las presentes condiciones generales, quedando así formalizadas.
4. Realizar el pedido (comprar): Una vez procesado el pedido, el sistema envía instantáneamente un correo electrónico al departamento de gestión de REMOLQUES ZABALA y otro al correo del USUARIO confirmando la realización del pedido.
5. Pedidos (solicitudes de compra): En un máximo de 48 horas, en días laborables, se enviará un correo electrónico al USUARIO confirmando el estado del pedido. La duración de envío de nuestros productos varía según el tipo de producto y el fabricante del mismo. Le enviaremos un correo electrónico indicándole el tiempo aproximado de entrega.
6. Si ha elegido la forma de pago "transferencia", no enviaremos ni tramitaremos su pedido hasta no haber confirmado la recepción de la misma. Su pedido será anulado si no realiza la transferencia en el tiempo estipulado (48-72 horas).

## **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, 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**

Las garantías responderán a lo regulado en el Título referido a "Garantías y servicios posventa" del 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, al que puede acceder clicando [aquí](#)

Puede consultarnos las garantías de su producto, las cuales aplicamos según fabricante.

#### **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 (en caso de usuarios particulares), al lugar del cumplimiento de la obligación o aquel en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble.