Condiciones generales de venta

Condiciones de Venta Cerland Peninsula Ibérica

Nuestras condiciones generales de venta constituyen la base exclusiva de la negociación comercial. Dichas condiciones generales de venta incluyen las presentes Condiciones de Venta que rigen las relaciones entre Cerland Peninsula Ibérica (nuestra Empresa) y sus clientes profesionales (el Cliente). Encontrará varios fragmentos de nuestras Condiciones de Venta en el reverso de cada factura. El Cliente reconoce expresamente que ha leído nuestras Condiciones de Venta y nuestros Procedimientos de « Presentación de reclamaciones » (los cuales se mencionan en el artículo 6.5) disponibles en nuestra web: www.cerland-group.com.

1 – La apertura de una cuenta de cliente está sujeta a aprobación por parte de la dirección comercial de nuestra Empresa. En este sentido, el Cliente deberá proporcionar una nota simple informativa actualizada del registro civil así como todos los documentos que acrediten su solvencia y otros elementos que puedan ser solicitados por nuestra Empresa.

La apertura de una cuenta de cliente y/o la formalización de cualquier pedido implica la plena aceptación de nuestras Condiciones de Venta y de nuestra tarifa general.

2 – Pedidos / Ofertas

Por pedido se entiende cualquier documento emitido por el Cliente que incluya la designación y la referencia de los artículos, la cantidad y el precio. Los datos incluidos en nuestros catálogos tienen un carácter meramente informativo. Los pedidos sólo se considerarán definitivos tras su aceptación por parte de nuestra Empresa. Dicha aceptación consistirá en la confirmación del pedido, que podrá ser total o parcial. Las condiciones particulares estipuladas en un pedido sólo se aplicarán al pedido específico al que se refieran. Nuestra Empresa no asumirá ninguna penalización en caso de error o de anomalías en el pedido del cliente o en los pedidos realizados fuera de plazo.

Los pedidos dirigidos a nuestra Empresa no se podrán modificar ni anular sin nuestro previo consentimiento escrito. No se aceptará ninguna modificación o anulación para los pedidos en proceso de ejecución. Nos reservamos el derecho a rechazar cualquier pedido en caso de incumplimiento por parte del cliente de cualquiera de sus

obligaciones. Asimismo, nos reservamos el derecho a rechazar los pedidos que presenten anomalías o cuando el cliente no reúna todas las garantías solicitadas.

3 –Entrega

Los plazos de entrega son orientativos. Los plazos de entrega empiezan a contar a partir del día siguiente al de la validación del pedido. Nuestra Empresa podrá realizar entregas globales o parciales.

En caso de fuerza mayor o de cualquier circunstancia que impida la preparación del pedido en los plazos acordados, los plazos de entrega indicativos serán prorrogados hasta la extinción de la circunstancia que impida la ejecución normal del contrato. Los contratos o pedidos en proceso de ejecución se podrán anular sin indemnización alguna cuando un caso de fuerza mayor impida su normal ejecución.

Se consideran casos de fuerza mayor: huelga, cierre patronal, incendio, epidemia, inundación, intemperie, avería de maquinaria, motín, guerra, paro de fuerza motriz, interrupción de suministro de energía, escasez de materias primas, subida de precio de materias primas, modificación de las normas y de la reglamentación (tanto en nuestras instalaciones como en las de nuestros proveedores o transportistas), retraso de entrega por parte de nuestros proveedores o subcontratistas, incluso parciales, independientemente de su causa.

Si un caso de fuerza mayor continuara más allá de cuatro semanas, el pedido se podrá rescindir sin que se derive ninguna indemnización para las partes.

3.1 Productos permanentes

Nuestro plazo de entrega es de 15 días hábiles (sin contar festivos) desde la fecha de validación del pedido. Nuestros plazos de entrega son orientativos y seguirán siéndolo hasta la fecha de entrega acordada entre el cliente y nuestra empresa. El horario de entrega indicado tiene un margen de 2 horas. Si la espera se prolongara más de 2 horas, el repartidor o el transportista se reserva el derecho a realizar el reparto sin entregar la

mercancía y sin que de ello se derive compensación alguna. En tal caso, la nueva entrega correrá a cargo del cliente.

Para garantizar la disponibilidad de la mercancía, nuestra empresa cuenta con una previsión de stock por artículos que se calcula en función del volumen de ventas realizado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año anterior. Si el volumen de pedidos sufriera cambios importantes, nuestra Empresa no se hace responsable en caso de falta de existencias, en cuyo caso no se le podrá reclamar compensación alguna.

3.2 Operaciones promocionales

Cuando se acuerde una operación promocional entre nuestra Empresa y el Cliente, a modo de previsión, los productos implicados deberán ser objeto de un pedido anticipado estimativo que el cliente deberá remitir por escrito con 12 semanas de antelación a la fecha de entrega estimada. Los pedidos definitivos deberán ser remitidos a nuestra Empresa al menos 4 semanas antes de la fecha de entrega efectiva. Entre el pedido anticipado y el pedido definitivo, se aceptará una tolerancia aproximada del 10% sobre los volúmenes.

3.3 Previsiones

El Cliente y nuestra Empresa se pondrán en contacto periódicamente para comparar los volúmenes estimados con las cantidades realmente entregadas y para ajustar las previsiones de los trimestres posteriores, según el siguiente calendario:

A finales de noviembre para establecer las previsiones de enero a marzo;

A finales de febrero para establecer las previsiones de abril a junio;

A finales de mayo para establecer las previsiones de julio a diciembre;

3.4 Entrega directa a domicilio

El plazo de entrega medio puede variar entre 15 y 20 días hábiles en función de los productos. El plazo medio de expedición se indicará en el momento de realizar el pedido. En el caso de los pedidos especiales o de los productos fabricados bajo demanda según las indicaciones de nuestros catálogos, el plazo será de 8 semanas desde la confirmación del pedido por parte de nuestra Empresa.

El Cliente deberá comprobar que el modo de transporte sea apto para la entrega directa a domicilio y deberá proporcionar todos los datos de acceso de forma detallada, y comprobará con el transportista la viabilidad de entrega a su propio cliente final o al consumidor. Nuestra Empresa no se hace responsable de los datos erróneos o incompletos que impidan la entrega.

Cualquier otro medio de transporte adaptado implicará unos costes de entrega adicionales que correrán a cargo del Cliente.

Para determinados productos, en función de su volumen, la entrega podrá realizarse por mensajería o por correo ordinario.

Los productos se enviarán a la dirección proporcionada por el Cliente en el Pedido, dentro de los límites de la propiedad, en la planta baja. Por lo tanto, la entrega no incluye la subida a plantas superiores, la instalación, el montaje ni la puesta en servicio de los productos entregados.

El Cliente deberá proporcionar a nuestra Empresa todos los datos, y en especial sus datos telefónicos, para que el transportista pueda contactar directamente con el cliente y acordar una hora de entrega. El transportista fijará una hora de entrega en función de la franja horaria acordada con el cliente final del Cliente.

Los gastos y costes adicionales derivados de la imposibilidad o del retraso de entrega por ausencia del destinatario final o por haber proporcionado una dirección errónea o incompleta se facturarán al Cliente.

Las devoluciones de productos y las cancelaciones de pedidos deberán contar con el previo acuerdo escrito entre nuestra Empresa y el Cliente. Las mercancías devueltas sin

nuestro previo acuerdo escrito no podrán ser reembolsadas ni descambiadas. Nuestra empresa se reserva la posibilidad de facturar al Cliente los gastos de logística o de almacenaje de pedidos devueltos o cancelados. En el supuesto de almacenar en nuestros almacenes cualquier mercancía devuelta, se facturará un importe global de 90 € más IVA.

Una vez que nuestra Empresa haya aprobado una devolución, deberá poner el producto a disposición del transportista, en su embalaje original y en perfecto estado, junto con todos sus correspondientes accesorios, manuales de montaje y documentación asociada.

Nuestra empresa no asumirá los gastos de devolución y de transporte, aunque en algunos casos, podríamos adelantarlos. Los mismos correrán a cargo del Cliente.

3.5 Rechazo de entrega

No se admitirá ningún rechazo de entrega o devolución de pedido por retraso en la entrega a menos que nuestra Empresa haya contratado la información de los motivos del agravio y exista un acuerdo previo escrito de nuestra Empresa.

En caso de rechazo de entrega injustificado por el Cliente o de retraso en la recogida de los productos, el Cliente asumirá todos los riesgos y abonará el importe del pedido. Asimismo, nuestra Empresa podrá almacenar los productos a cargo del Cliente y podrá solicitarle el pago de los gastos de transporte. Nuestra Empresa también podrá resolver la venta en perjuicio del Cliente y proceder a la reventa de los productos, sin perjuicio de los daños y perjuicios que fueran procedentes para reparar los daños causados.

4 – Precios

Salvo condiciones particulares, el precio es el resultante de las tarifas generales vigentes en la fecha del pedido. Las tasas o derechos específicos se reflejarán en la factura.

Nuestra Empresa podrá modificar el precio de los productos mediante negociación comercial, en su caso, a petición del cliente, previa justificación de las condiciones de establecimiento del nuevo precio, específicamente, en caso de fluctuaciones monetarias o del coste de las materias primas. Los precios se podrán modificar siempre que se notifique al cliente la fecha de aplicación por carta certificada con acuse de recibo, con un preaviso de ocho (8) semanas. Los pedidos realizados después de la entrada en vigor de las nuevas tarifas implicarán la aceptación de dichas tarifas por parte del Cliente.

En caso de descuento de fin de año acordado en el año N, se calculará al principio del año N+1 sobre el volumen de ventas neto del año natural N. La aplicación de los descuentos de fin de año quedará condicionada al cumplimiento riguroso por parte del Cliente de todas sus obligaciones y vencimientos de pago: las facturas impagadas y las facturas pagadas fuera de vencimiento quedarán excluidas del cálculo de la base del volumen de ventas neto. Con motivo de los gastos de gestión incurridos, los descuentos de fin de año aceptados por nuestra Empresa se activan a partir de 40 € (sin IVA).

5 – Transporte

Salvo disposiciones particulares, nuestras ventas son franco fábrica (para entregas «fuera de almacén», póngase en contacto con nosotros). Nos reservamos el derecho a elegir los medios de transporte según nuestro criterio.

Nuestras mercancías y sus embalajes siempre viajan por cuenta y riesgo del Cliente, independientemente del modo de pago aplicado.

No asumiremos ninguna responsabilidad en caso de destrucción, avería, pérdida o robo en el transcurso del transporte. Las reclamaciones deberán ser debidamente justificadas y dirigidas al transportista en el momento de la recepción de las mercancías, con confirmación por carta certificada con acuse de recibo en un plazo de tres días hábiles. Una copia del CMR en el que se hayan hecho constar las reservas deberá remitirse a nuestra Empresa en el mismo día.

6 – Recepción – Reclamación – Devolución de mercancías – Garantías

6.1 De manera general, en los casos de mercancías reconocidas como defectuosas o no conformes, nuestra responsabilidad de vendedor se limita a la sustitución de la mercancía o de las piezas, según la naturaleza del producto, por otras idénticas o equivalentes, o bien a la restitución del valor por el cual se haya facturado. No se admitirá ningún rechazo de entrega o devolución de mercancía por no conformidad a menos que nuestra Empresa haya contratado la información de los motivos del agravio según los procedimientos que se detallan a continuación y previo acuerdo escrito de nuestra Empresa.

Nuestra responsabilidad por daños indirectos queda excluida.

6.2 Procedimiento

Nuestro procedimiento de «presentación de reclamaciones» es parte íntegra de las presentes Condiciones de Venta. Está disponible en nuestra web.

La fecha de la reclamación es la fecha de envío de nuestro formulario de reclamación debidamente cumplimentado junto con todos los documentos justificativos.

Nuestras garantías legales y comerciales no se aplicarán en caso de recibir formularios de reclamación incompletos y/o con documentos justificativos incompletos y/o fuera de plazo.

6.3 Defectos aparentes, rotura y no conformidad

La comprobación de la conformidad con el pedido en el momento de la entrega es un requisito indispensable. Sin perjuicio de las disposiciones aplicables al transportista, las reclamaciones por defectos aparentes, rotura o no conformidad de los productos entregados deberán ser remitidas a través de nuestro formulario de incidencias debidamente cumplimentado y junto con todos los documentos justificativos en un plazo de ocho días hábiles desde la fecha de entrega o de puesta a disposición de los productos, bajo pena de prescripción o de desestimación. Los formularios incompletos no tendrán validez.

Las reclamaciones por artículos no entregados que no se hayan constatado a la entrega y que no se hayan mencionado en el apartado de reservas del CMR serán rechazadas.

Todas las reclamaciones deberán estar motivadas. El Cliente deberá proporcionar todas las facilidades a nuestra Empresa para poder contrastar la exactitud de los defectos o las no conformidades alegadas, y así poder solventarlos.

El Cliente no podrá devolver los productos objeto de reclamación sin acuerdo previo y por escrito de nuestra Empresa.

Sólo se admitirán devoluciones de productos que estén en perfecto estado de conservación y en su embalaje original. Los gastos y riesgos de devolución correrán a cargo del Cliente.

En caso de reclamación justificada, nuestra garantía se limita a la sustitución de la mercancía por otra idéntica o equivalente, o a la restitución del valor facturado.

Nuestra garantía por defectos aparentes, rotura y no conformidad excluye expresamente los daños y perjuicios, gastos o indemnizaciones de transporte, de mantenimiento o de puesta en servicio. El cliente se hará cargo de los gastos de todas las piezas enviadas en concepto de Servicio Posventa no recepcionadas o reenviadas.

6.4 Defectos ocultos

Las reclamaciones por defectos ocultos deberán ser remitidas en los ocho días posteriores a su constatación rellenando nuestro formulario de incidencias. Los formularios incompletos no tendrán validez.

Transcurrido el plazo de un año, no se admitirá ninguna reclamación por defectos ocultos.

Garantizamos la reparación o sustitución gratuita (por un producto idéntico o equivalente o por el valor facturado) de cualquier producto o pieza que presente algún defecto oculto en su composición o fabricación.

Nuestra garantía por defectos ocultos excluye expresamente los daños y perjuicios, gastos o indemnizaciones de transporte, de mantenimiento, de puesta en servicio, de desmontaje, etc.

El uso indebido de los productos o su uso no conforme a las especificaciones proporcionadas por nuestra empresa (catálogo, ficha de producto, instrucciones de uso, etc.) deja sin efecto la garantía. Lo mismo sucede en los casos de defectos y daños causados por el desgaste natural, por un mantenimiento inapropiado, por la instalación u otra circunstancia ajena a nosotros. Nuestros productos son sólo para uso doméstico. El uso no doméstico de nuestros productos, y especialmente su uso profesional, no podrán dar lugar a ninguna reclamación.

6.5 Garantías comerciales

Nuestro Procedimiento de «presentación de reclamaciones» define las garantías comerciales que ofrecemos según las categorías de producto, así como las modalidades y plazos de aplicación. En caso de reclamación justificada, nuestra garantía comercial se limita a la sustitución de la mercancía o de las piezas defectuosas, según el tipo de producto, por otra idéntica o equivalente, o a la restitución del valor facturado.

Nuestra garantía comercial excluye expresamente los daños y perjuicios, gastos o indemnizaciones de transporte, de mantenimiento o de puesta en servicio.

6.6 El Cliente debe comprobar la presentación de los productos en el marco de su reventa a los consumidores. Cuando nuestras mercancías no estén listas para el comercio minorista, la colocación de etiquetas y de información reglamentaria también será responsabilidad del Cliente. No asumiremos ninguna responsabilidad por estos motivos ni por el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones para con el consumidor.

Si el Cliente considerara que los productos entregados podrían causar algún daño a los consumidores o en caso de haber sido advertido de la existencia de dicho riesgo por parte de alguna persona o autoridad, deberá notificárnoslo cuanto antes por los siguientes medios:

Teléfono horas hábiles: +34 93.315.00.29

Todas las conferencias telefónicas deberán ser confirmadas por fax al siguiente número: +34 93.315.02.44

Dicha confirmación deberá incluir la referencia exacta del producto y los elementos que hayan motivado la llamada telefónica.

7- Tasa de Servicio

En el caso de que nuestra Empresa se comprometiera a aplicar una tasa de servicio sobre los pedidos entregados conformes y/o dentro de los plazos de entrega acordados, bajo pena de indemnización por retrasos o por rotura, nuestra Empresa deberá tener la posibilidad de comprobar los motivos del presunto agravio. En este marco, el Cliente se compromete a justificar y a documentar el agravio declarado para cada línea de indemnización. Nuestra Empresa deberá contar con suficiente tiempo para analizar los datos comunicados, no pudiendo ser inferior a 30 días hábiles. En cualquier caso, sólo se aplicarán las indemnizaciones expresamente aceptadas por nuestra Empresa.

En caso de aplicar un año N de indemnizaciones por retrasos o por roturas expresamente acordado por nuestra Empresa, el Cliente se compromete a enviar las facturas o notas de adeudo pertinentes a más tardar el 31 de marzo del año N+ 1. Pasada esta fecha, ya no se podrán aplicar.

8 – Propiedad intelectual

Los estudios y proyectos, bocetos, maquetas y prototipos realizados a petición del Cliente son propiedad exclusiva de nuestra Empresa. Todos los derechos de creación, y

en especial los derechos de autor, derechos de marca, patentes y conocimientos son propiedad exclusiva de nuestra Empresa.

9- Pago

Salvo condiciones particulares, las facturas son pagaderas al contado. El hecho eventual de haberse beneficiado de alguna facilidad de pago no implica ninguna obligación por nuestra parte de mantener dicha facilidad. La fecha de vencimiento de cada factura se calcula a partir de su fecha de emisión. Cualquier incidencia de pago, y de forma más general, cualquier deterioro crediticio del comprador, podrá justificar la exigencia de garantías, de pago al contado o por letra de cambio pagadera a la vista con carácter previo al procesamiento de los pedidos.

Las reclamaciones por facturación se enviarán a nuestra Empresa por carta certificada con acuse de recibo en un plazo de ocho días bajo pena de prescripción o desestimación.

El Cliente no podrá aplicar ninguna compensación ni deducción, sobre los importes debidos a nuestra Empresa. Cualquier compensación o deducción unilateral por parte del Cliente (por ejemplo, por retrasos en la entrega, por rotura, por falta de piezas o por no conformidad) se considerará como una falta de pago y será motivo de aplicación de todas las consecuencias detalladas en el artículo 10 de las presentes Condiciones de Venta.

10 – Falta de pago

Cualquier impago conllevará de pleno derecho y sin requerimiento previo la aplicación de unos intereses de demora según los tipos del Banco Central Europeo, más un 10 %. El Cliente también será deudor de pleno derecho de una indemnización global por gastos de cobro del 15 % de los importes pendientes de pago con un mínimo de 40 € en caso de retraso de pago. Todos los gastos de contenciosos correrán a cargo del Cliente. El retraso en el pago de una única factura o vencimiento conllevará de pleno derecho la exigibilidad inmediata de la totalidad de la deuda del Cliente. El incumplimiento por parte del Cliente de su obligación básica de pago a vencimiento es constitutivo de falta

grave y podrá implicar de pleno derecho la suspensión de la ejecución de los pedidos y entregas pendientes.

11 – Reserva de propiedad

Las mercancías permanecerán en propiedad de nuestra Empresa hasta el momento en que se haya producido el pago íntegro del precio. El Cliente se responsabilizará de todos los riesgos de pérdida o deterioro, incluso por casos fortuitos, por actos de terceros o de fuerza mayor.

12– Duración – Preaviso – Rescisión por falta

Las partes podrán poner fin a su relación comercial mediante notificación de su intención por carta certificada con acuse de recibo con un preaviso de seis meses en el caso de las relaciones comerciales con una antigüedad de uno a cinco años, de doce meses en el caso de las relaciones comerciales con una antigüedad de cinco a diez años, y de doce meses para las relaciones comerciales de más de diez años de antigüedad. La comunicación de rescisión sólo se considerará válida cuando se haya comunicado por carta certificada con acuse de recibo remitida con el preaviso indicado en el presente artículo. Cualquier otra forma como, por ejemplo, la notificación de un procedimiento de apertura de licitación, no constituirá preaviso alguno. En caso de falta grave en la ejecución de las obligaciones contractuales por cualquiera de las partes, la otra parte podrá poner fin a su relación comercial previo envío de un requerimiento de ejecución o de solución sin efecto a los 30 días.

13– Impugnación

El derecho aplicable es el derecho español y las partes renuncian expresamente a la aplicación de la Convención de Viena sobre la compraventa internacional de mercaderías.

Los juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona serán los únicos competentes para entender en todas las cuestiones relativas a la formación, validez, interpretación, ejecución o no ejecución de las presentes condiciones de venta y de los pedidos

resultantes de las mismas, incluso en los casos de citación en garantía o de pluralidad de demandados. Dichos tribunales serán los únicos competentes en caso de litigio relativo a las relaciones comerciales entre las partes o a las modalidades de la ruptura de las mismas.