

# Condiciones generales de venta a través de Glovo

## Textos Legales Versión 25/03/2022

### I.- OBJETO Y FINALIDAD

Las presentes condiciones tienen como finalidad regular la venta electrónica de los bienes ofertados por TICNOVA QUALITY TEAM S.L. (en adelante Ticnova) a través de su espacio en la Aplicación Glovoapp23, S.L. (en adelante, Glovo) cuyo dominio es <https://glovoapp.com>.

Las cláusulas que forman estas Condiciones Generales de Venta (CGV) vinculan a las partes, formando parte integrante del contrato de compraventa que se formalice a través del proceso de contratación que se detalla.

Las presentes CGV se establecen conforme a la normativa aplicable y, en particular, según lo previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, Ley 7/98 de 13 de abril de Condiciones Generales de la Contratación, Ley 7/96 de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, todas ellas en relación con 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.

### II.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA OFERENTE

Ticnova, con domicilio social en el polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 de Reus, Tarragona, inscrita en el Registro Mercantil de Tarragona al Tomo 2414 de Sociedades, Folio 51, Hoja T-8145, inscripción 51ª, con CIF número B-43067586, presta sus servicios de venta a través de la Aplicación Glovo. Su dirección de contacto es: [pcbox@pcbox.es](mailto:pcbox@pcbox.es) y número teléfono 977 309 172.

### III.- CONDICIONES DE ACCESO DEL USUARIO/CLIENTE

El Usuario de la Aplicación o web Glovo tendrá derecho al acceso libre y gratuito a la información pública recogida en la misma sobre la tienda PCBox, aunque Ticnova se reserva el derecho a restringir el acceso a información, ofertas y promociones especiales exclusivamente a sus clientes registrados.

Cualquier usuario que acceda a la página de Pobox en la aplicación o web de Glovo tendrá derecho a registrarse como cliente, pudiendo desde ese momento acogerse a las promociones especiales, siempre que cumpla con las específicas condiciones de la oferta.

La información pública contenida en la página de Pobox en la aplicación o web de Glovo referida tanto a Ticnova como a las marcas, logotipos, etc. de otras empresas, están protegidas por la normativa aplicable de la propiedad intelectual e industrial, no estando autorizada su copia, cesión y, en definitiva, su utilización sin el consentimiento expreso de su titular, ajena a la finalidad de su publicación virtual.

El cliente, con carácter previo a la formalización de la compra, tendrá que registrar los siguientes datos, necesarios para la formalización del contrato de compraventa: nombre y apellidos o razón social, DNI/NIF, domicilio, dirección de correo electrónico, número de teléfono/fax.

Una vez registrado y cumplidos los requisitos establecidos en los párrafos anteriores, el cliente podrá proceder a la formalización del contrato de compraventa sobre el producto elegido en la siguiente lengua: Castellano.

#### **IV.- PROCESO DE OFERTA Y ACEPTACIÓN, E INFORMACION SOBRE EL PRECIO, FORMAS DE PAGO, ENTREGA**

En el proceso de compra electrónica se seguirán los pasos, según el menú de opciones consignado en la Aplicación o Web de Glovo <https://glovoapp.com>. Hasta que los productos objeto de adquisición hayan salido de las tiendas de Ticnova, el cliente tendrá pleno derecho a modificar o cancelar su pedido. El cliente podrá informarse sobre la situación de su pedido a través de la aplicación de Glovo <https://glovoapp.com> y de los medio que esta facilita a sus clientes y usuarios, y en su caso, proceder a modificar o cancelar su pedido.

No se realizan envíos a las Islas Canarias. Cualquier pedido tramitado a esa zona geográfica será anulado y comunicado al Usuario.

Precios impuestos incluidos. Los precios de los productos, indicados en euros, incluyen el IVA para Península y Baleares y cualquier otro impuesto que fuera de aplicación y son los que figuran en el descriptivo correspondiente a cada producto que aparece en la página web en la fecha de realización del pedido. En el precio de los productos, salvo que se indique expresamente, no incluyen los gastos de envío de los mismos, los cuales correrán a cargo del Cliente. En este

sentido, le informaremos en la ficha del producto y durante el proceso de compra con anterioridad a su finalización, el coste de los gastos de envío de su pedido que, además, constan expresamente determinados en el apartado XI de las presentes CGV.

Los posibles descuentos o regalos promocionales serán libremente establecidos por Ticnova teniendo que estar a lo previsto en el contenido de la página web en cada momento.

Producto: Se dispondrá de información sobre el producto ofertado al cliente: descripción, fotografía.

Aceptación del pedido: Utilizada la opción del menú de aceptación del pedido se entenderá prestado el consentimiento del cliente para la validez y eficacia del contrato de compraventa obligatorio para las partes.

Archivo del documento electrónico en que se formalice el contrato: El archivo de los pedidos y los tickets de compra se realizarán sobre un soporte fiable y duradero. Para poder acceder a los mismos el Cliente recibirá dentro de su pedido un ticket de caja simplificado. Si desea recibir una factura, deberá contactar directamente con la Tienda PCBox que haya realizado la compra. Los datos de dicha tienda se encontrarán en el ticket simplificado. En todo caso, por lo que respecta a la factura de compra, el Cliente podrá consentir la expedición de factura electrónica comunicándolo a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@pcbox.es](mailto:clientes@pcbox.es) o del teléfono de atención al cliente 977 309 172 y le será remitida, sin ningún coste añadido, en formato "pdf" a través del mail facilitado por éste. Todo ello sin perjuicio del derecho que asiste al Cliente de su remisión en formato papel.

Las formas de pago dependerán de las ofrecidas directamente por Glovo.

Plazo de entrega: aproximadamente de 30 minutos a 1 hora desde que se formalizara el pedido.

En cualquier caso, el plazo máximo de entrega del producto será de cinco (5) horas a contar desde el momento de confirmación del pedido. Si trascurrido ese plazo no se hubiera procedido a la entrega del bien adquirido, el consumidor deberá emplazar al vendedor para que cumpla con su obligación en un plazo adicional adecuado a las circunstancias y, en caso de incumplimiento de dicho plazo adicional, tendrá derecho a resolver el contrato, en cuyo caso se procederá a la restitución de la totalidad de las cantidades abonadas, conforme

a lo expresamente establecido en el artículo 66.bis.3 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.

La entrega del pedido se efectuará en el domicilio reseñado por el cliente por parte de la empresa Glovo, quien autoriza expresamente a Glovo a exigirle el pago de cualquier gasto adicional que pudiera ocasionarse como consecuencia de la modificación posterior del lugar de entrega una vez los productos adquiridos hayan salido de los almacenes de Ticnova para su entrega al cliente.

Al recibir el producto, el cliente deberá verificar su corrección, y en el supuesto que verificara cualquier error o desperfecto, lo hará constar en el albarán del transportista de Glovo y lo pondrá en conocimiento de Ticnova, en el plazo de 24 horas a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@pobox.es](mailto:clientes@pobox.es), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

## **V.- GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**

El cliente tiene derecho a recibir un bien que sea conforme con el contrato de compraventa de acuerdo con lo previsto en el Título IV del Libro II del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El ejercicio de las acciones que contempla ese Título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En caso de que el bien adquirido no sea conforme, el consumidor tendrá derecho:

Elegir entre la reparación o la sustitución del bien, en ambos casos será gratuita y a realizar en plazo razonable sin mayores inconvenientes para el consumidor, salvo que una de estas opciones resultare imposible o que, en contraposición con la otra, supongan costes desproporcionados para el vendedor. Además, el vendedor podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando le resulte

imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad o el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que lo justifique, cuando las medidas correctoras indicadas en el apartado anterior para poner el bien en conformidad resultaren imposibles o desproporcionadas o cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner los bienes en conformidad.

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

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años a la entrega del bien. En los bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. La reparación o sustitución para poner el bien en conformidad suspenden, en todo caso, el cómputo del plazo indicado.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La acción de reclamación prescribirá a los cinco años desde la entrega del producto.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor (fabricante/importador) con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo único de la Ley 3/2014 de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, define:

Concepto general de consumidor y de usuario: A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Concepto de empresario: A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

## **VI.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De conformidad con lo establecido en el RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el consumidor y usuario dispondrá de un plazo de catorce días naturales, que se computará desde la recepción del bien objeto del contrato, salvo los casos excluidos expresamente por las disposiciones legales o reglamentarias que sean de aplicación. Para ello, el usuario deberá generar la devolución dirigiéndose a la tienda PCBox que le haya vendido el producto o enviando un correo electrónico a [clientes@pcbox.com](mailto:clientes@pcbox.com)

Para el ejercicio de dicho derecho de desistimiento, el producto deberá entregarse con sus manuales, accesorios o regalos promocionales incluidos en su caso. Previa comprobación del estado de la mercancía, se procederá al reintegro de su importe conforme a la misma modalidad de pago utilizada para la adquisición del producto de la que se desiste, a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de catorce (14) días naturales desde que hayamos sido informados de su decisión.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento. No se admitirán devoluciones de productos diseñados o fabricados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados, así como las grabaciones sonoras, de vídeo o de programas informáticos precintados que

hayan sido desprecintados por el Cliente tras la entrega o cualquier otro supuesto de los contemplados en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento legalmente reconocido por parte del consumidor o usuario, éste sólo deberá asumir los costes directos de devolución del producto, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, únicamente en aquellos supuestos que la devolución no se lleve a cabo a través de alguna de nuestras tiendas físicas ubicadas en España peninsular y Baleares, que no conllevará coste alguno.

## **VII.- PRIVACIDAD**

Ticnova adopta medidas de seguridad en el tratamiento de datos ofreciendo a sus clientes el máximo nivel de confidencialidad, en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal de pertinente aplicación. Toda información o datos personales que el usuario nos facilite serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad, a la que nos remitimos. Al hacer uso de esta página web se consiente el tratamiento de dicha información y datos y se declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

## **VIII.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los precios detallados en esta web son exclusivamente para la España Peninsular y Baleares y no se realizarán envíos a ningún lugar fuera del ámbito territorial indicado.

## **IX.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA**

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para resolver cualquier duda, discrepancia o divergencia que pudiera surgir en relación a la interpretación o cumplimiento del presente contrato, serán competentes los juzgados o tribunales correspondientes al domicilio del consumidor o usuario, o al lugar de cumplimiento de la obligación, en el caso de que el adquirente merezca dicha consideración y resulte de aplicación lo expresamente dispuesto 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. En caso de no ser aplicable la

anteriormente indicada normativa en materia de consumidores y usuarios, serán competentes los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Reus (Tarragona).

## **X.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

El Usuario podrá hacer llegar a Ticnova sus quejas, reclamaciones y/o sugerencias que considere conveniente a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@pcbox.es](mailto:clientes@pcbox.es), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

Además, Ticnova dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios que pueden solicitar que le sean remitidas, en cualquier momento, a través de los medios de contacto indicados en el apartado anterior.

Recibida cualquier queja o reclamación, Ticnova procederá de forma automática a su registro, así como a la remisión al Usuario del correspondiente justificante de entrega, en soporte duradero, con indicación de su clave identificativa para el correcto seguimiento de la misma.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.4 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de la existencia de una plataforma de resolución de litigios en línea facilitada por la Comisión Europea, así como de la posibilidad de presentar su reclamación a través de la misma accediendo al siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

# **Condiciones generales de venta a través de Glovo**

## **Textos Legales Versión 25/03/2022**

### **I.- OBJETO Y FINALIDAD**



Las presentes condiciones tienen como finalidad regular la venta electrónica de los bienes ofertados por TICNOVA QUALITY TEAM S.L. (en adelante Ticnova) a través de su espacio en la Aplicación Glovoapp23, S.L. (en adelante, Glovo) cuyo dominio es <https://glovoapp.com>.

Las cláusulas que forman estas Condiciones Generales de Venta (CGV) vinculan a las partes, formando parte integrante del contrato de compraventa que se formalice a través del proceso de contratación que se detalla.

Las presentes CGV se establecen conforme a la normativa aplicable y, en particular, según lo previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, Ley 7/98 de 13 de abril de Condiciones Generales de la Contratación, Ley 7/96 de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, todas ellas en relación con 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.

## **II.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA OFERENTE**

Ticnova, con domicilio social en el polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 de Reus, Tarragona, inscrita en el Registro Mercantil de Tarragona al Tomo 2414 de Sociedades, Folio 51, Hoja T-8145, inscripción 51ª, con CIF número B-43067586, presta sus servicios de venta a través de la Aplicación Glovo. Su dirección de contacto es: [beep@beep.es](mailto:beep@beep.es) y número teléfono 977 309 172.

## **III.- CONDICIONES DE ACCESO DEL USUARIO/CLIENTE**

El Usuario de la Aplicación o web Glovo tendrá derecho al acceso libre y gratuito a la información pública recogida en la misma sobre la tienda Beep, aunque Ticnova se reserva el derecho a restringir el acceso a información, ofertas y promociones especiales exclusivamente a sus clientes registrados.

Cualquier usuario que acceda a la página de Beep en la aplicación o web de Glovo tendrá derecho a registrarse como cliente, pudiendo desde ese momento acogerse a las promociones especiales, siempre que cumpla con las específicas condiciones de la oferta.

La información pública contenida en la página de Beep en la aplicación o web de Glovo referida tanto a Ticnova como a las marcas, logotipos, etc. de otras

empresas, están protegidas por la normativa aplicable de la propiedad intelectual e industrial, no estando autorizada su copia, cesión y, en definitiva, su utilización sin el consentimiento expreso de su titular, ajena a la finalidad de su publicación virtual.

El cliente, con carácter previo a la formalización de la compra, tendrá que registrar los siguientes datos, necesarios para la formalización del contrato de compraventa: nombre y apellidos o razón social, DNI/NIF, domicilio, dirección de correo electrónico, número de teléfono/fax.

Una vez registrado y cumplidos los requisitos establecidos en los párrafos anteriores, el cliente podrá proceder a la formalización del contrato de compraventa sobre el producto elegido en la siguiente lengua: Castellano.

#### **IV.- PROCESO DE OFERTA Y ACEPTACIÓN, E INFORMACION SOBRE EL PRECIO, FORMAS DE PAGO, ENTREGA**

En el proceso de compra electrónica se seguirán los pasos, según el menú de opciones consignado en la Aplicación o Web de Glovo <https://glovoapp.com>. Hasta que los productos objeto de adquisición hayan salido de las tiendas de Ticnova, el cliente tendrá pleno derecho a modificar o cancelar su pedido. El cliente podrá informarse sobre la situación de su pedido a través de la aplicación de Glovo <https://glovoapp.com> y de los medio que esta facilita a sus clientes y usuarios, y en su caso, proceder a modificar o cancelar su pedido.

No se realizan envíos a las Islas Canarias. Cualquier pedido tramitado a esa zona geográfica será anulado y comunicado al Usuario.

Precios impuestos incluidos. Los precios de los productos, indicados en euros, incluyen el IVA para Península y Baleares y cualquier otro impuesto que fuera de aplicación y son los que figuran en el descriptivo correspondiente a cada producto que aparece en la página web en la fecha de realización del pedido. En el precio de los productos, salvo que se indique expresamente, no incluyen los gastos de envío de los mismos, los cuales correrán a cargo del Cliente. En este sentido, le informaremos en la ficha del producto y durante el proceso de compra con anterioridad a su finalización, el coste de los gastos de envío de su pedido que, además, constan expresamente determinados en el apartado XI de las presentes CGV.

Los posibles descuentos o regalos promocionales serán libremente establecidos por Ticnova teniendo que estar a lo previsto en el contenido de la página web en cada momento.

Producto: Se dispondrá de información sobre el producto ofertado al cliente: descripción, fotografía.

Aceptación del pedido: Utilizada la opción del menú de aceptación del pedido se entenderá prestado el consentimiento del cliente para la validez y eficacia del contrato de compraventa obligatorio para las partes.

Archivo del documento electrónico en que se formalice el contrato: El archivo de los pedidos y los tickets de compra se realizarán sobre un soporte fiable y duradero. Para poder acceder a los mismos el Cliente recibirá dentro de su pedido un ticket de caja simplificado. Si desea recibir una factura, deberá contactar directamente con la Tienda Beep que haya realizado la compra. Los datos de dicha tienda se encontrarán en el ticket simplificado. En todo caso, por lo que respecta a la factura de compra, el Cliente podrá consentir la expedición de factura electrónica comunicándolo a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@beep.es](mailto:clientes@beep.es) o del teléfono de atención al cliente 977 309 172 y le será remitida, sin ningún coste añadido, en formato "pdf" a través del mail facilitado por éste. Todo ello sin perjuicio del derecho que asiste al Cliente de su remisión en formato papel.

Las formas de pago dependerán de las ofrecidas directamente por Glovo.

Plazo de entrega: aproximadamente de 30 minutos a 1 hora desde que se formalizara el pedido.

En cualquier caso, el plazo máximo de entrega del producto será de cinco (5) horas a contar desde el momento de confirmación del pedido. Si trascurrido ese plazo no se hubiera procedido a la entrega del bien adquirido, el consumidor deberá emplazar al vendedor para que cumpla con su obligación en un plazo adicional adecuado a las circunstancias y, en caso de incumplimiento de dicho plazo adicional, tendrá derecho a resolver el contrato, en cuyo caso se procederá a la restitución de la totalidad de las cantidades abonadas, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 66.bis.3 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.

La entrega del pedido se efectuará en el domicilio reseñado por el cliente por parte de la empresa Glovo, quien autoriza expresamente a Glovo a exigirle el pago de cualquier gasto adicional que pudiera ocasionarse como consecuencia de la modificación posterior del lugar de entrega una vez los productos adquiridos hayan salido de los almacenes de Ticnova para su entrega al cliente.

Al recibir el producto, el cliente deberá verificar su corrección, y en el supuesto que verificara cualquier error o desperfecto, lo hará constar en el albarán del transportista de Glovo y lo pondrá en conocimiento de Ticnova, en el plazo de 24 horas a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@beep.es](mailto:clientes@beep.es), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

## **V.- GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**

El cliente tiene derecho a recibir un bien que sea conforme con el contrato de compraventa de acuerdo con lo previsto en el Título IV del Libro II del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El ejercicio de las acciones que contempla ese Título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En caso de que el bien adquirido no sea conforme, el consumidor tendrá derecho:

Elegir entre la reparación o la sustitución del bien, en ambos casos será gratuita y a realizar en plazo razonable sin mayores inconvenientes para el consumidor, salvo que una de estas opciones resultare imposible o que, en contraposición con la otra, supongan costes desproporcionados para el vendedor. Además, el vendedor podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando le resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad o el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que lo justifique, cuando las medidas correctoras indicadas en el apartado anterior para poner el bien en conformidad resultaren imposibles o desproporcionadas o cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner los bienes en conformidad.

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

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años a la entrega del bien. En los bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. La reparación o sustitución para poner el bien en conformidad suspenden, en todo caso, el cómputo del plazo indicado.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La acción de reclamación prescribirá a los cinco años desde la entrega del producto.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor (fabricante/importador) con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo único de la Ley 3/2014 de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, define:

Concepto general de consumidor y de usuario: A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin

personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Concepto de empresario: A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

## **VI.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De conformidad con lo establecido en el RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el consumidor y usuario dispondrá de un plazo de catorce días naturales, que se computará desde la recepción del bien objeto del contrato, salvo los casos excluidos expresamente por las disposiciones legales o reglamentarias que sean de aplicación. Para ello, el usuario deberá generar la devolución dirigiéndose a la tienda Beep que le haya vendido el producto o enviando un correo electrónico a [clientes@beep.com](mailto:clientes@beep.com)

Para el ejercicio de dicho derecho de desistimiento, el producto deberá entregarse con sus manuales, accesorios o regalos promocionales incluidos en su caso. Previa comprobación del estado de la mercancía, se procederá al reintegro de su importe conforme a la misma modalidad de pago utilizada para la adquisición del producto de la que se desiste, a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de catorce (14) días naturales desde que hayamos sido informados de su decisión.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento. No se admitirán devoluciones de productos diseñados o fabricados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados, así como las grabaciones sonoras, de vídeo o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el Cliente tras la entrega o cualquier otro supuesto de los contemplados en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento legalmente reconocido por parte del consumidor o usuario, éste sólo deberá asumir los costes directos de devolución del producto, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, únicamente en aquellos supuestos que la devolución no se lleve a cabo a través de alguna de nuestras tiendas físicas ubicadas en España peninsular y Baleares, que no conllevará coste alguno.

## **VII.- PRIVACIDAD**

Ticnova adopta medidas de seguridad en el tratamiento de datos ofreciendo a sus clientes el máximo nivel de confidencialidad, en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal de pertinente aplicación. Toda información o datos personales que el usuario nos facilite serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad, a la que nos remitimos. Al hacer uso de esta página web se consiente el tratamiento de dicha información y datos y se declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

## **VIII.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los precios detallados en esta web son exclusivamente para la España Peninsular y Baleares y no se realizarán envíos a ningún lugar fuera del ámbito territorial indicado.

## **IX.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA**

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para resolver cualquier duda, discrepancia o divergencia que pudiera surgir en relación a la interpretación o cumplimiento del presente contrato, serán competentes los juzgados o tribunales correspondientes al domicilio del consumidor o usuario, o al lugar de cumplimiento de la obligación, en el caso de que el adquirente merezca dicha consideración y resulte de aplicación lo expresamente dispuesto 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. En caso de no ser aplicable la anteriormente indicada normativa en materia de consumidores y usuarios, serán competentes los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Reus (Tarragona).

## **X.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

El Usuario podrá hacer llegar a Ticnova sus quejas, reclamaciones y/o sugerencias que considere conveniente a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@beep.es](mailto:clientes@beep.es), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

Además, Ticnova dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios que pueden solicitar que le sean remitidas, en cualquier momento, a través de los medios de contacto indicados en el apartado anterior.

Recibida cualquier queja o reclamación, Ticnova procederá de forma automática a su registro, así como a la remisión al Usuario del correspondiente justificante de entrega, en soporte duradero, con indicación de su clave identificativa para el correcto seguimiento de la misma.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.4 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de la existencia de una plataforma de resolución de litigios en línea facilitada por la Comisión Europea, así como de la posibilidad de presentar su reclamación a través de la misma accediendo al siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## Condiciones generales de venta a través de Glovo

### Textos Legales Versión 25/03/2022

#### I.- OBJETO Y FINALIDAD

Las presentes condiciones tienen como finalidad regular la venta electrónica de los bienes ofertados por TICNOVA QUALITY TEAM S.L. (en adelante Ticnova) a través de su espacio en la Aplicación Glovoapp23, S.L. (en adelante, Glovo) cuyo dominio es <https://glovoapp.com>.



Las cláusulas que forman estas Condiciones Generales de Venta (CGV) vinculan a las partes, formando parte integrante del contrato de compraventa que se formalice a través del proceso de contratación que se detalla.

Las presentes CGV se establecen conforme a la normativa aplicable y, en particular, según lo previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, Ley 7/98 de 13 de abril de Condiciones Generales de la Contratación, Ley 7/96 de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, todas ellas en relación con 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.

## **II.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA OFERENTE**

Ticnova, con domicilio social en el polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 de Reus, Tarragona, inscrita en el Registro Mercantil de Tarragona al Tomo 2414 de Sociedades, Folio 51, Hoja T-8145, inscripción 51ª, con CIF número B-43067586, presta sus servicios de venta a través de la Aplicación Glovo. Su dirección de contacto es: [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org), y número teléfono 977 309 172.

## **III.- CONDICIONES DE ACCESO DEL USUARIO/CLIENTE**

El Usuario de la Aplicación o web Glovo tendrá derecho al acceso libre y gratuito a la información pública recogida en la misma sobre la tienda La Fábrica del Cartucho, aunque Ticnova se reserva el derecho a restringir el acceso a información, ofertas y promociones especiales exclusivamente a sus clientes registrados.

Cualquier usuario que acceda a la página de La Fábrica del Cartucho en la aplicación o web de Glovo tendrá derecho a registrarse como cliente, pudiendo desde ese momento acogerse a las promociones especiales, siempre que cumpla con las específicas condiciones de la oferta.

La información pública contenida en la página de La Fábrica del Cartucho en la aplicación o web de Glovo referida tanto a Ticnova como a las marcas, logotipos, etc. de otras empresas, están protegidas por la normativa aplicable de la propiedad intelectual e industrial, no estando autorizada su copia, cesión y, en definitiva, su utilización sin el consentimiento expreso de su titular, ajena a la finalidad de su publicación virtual.

El cliente, con carácter previo a la formalización de la compra, tendrá que registrar los siguientes datos, necesarios para la formalización del contrato de compraventa: nombre y apellidos o razón social, DNI/NIF, domicilio, dirección de correo electrónico, número de teléfono/fax.

Una vez registrado y cumplidos los requisitos establecidos en los párrafos anteriores, el cliente podrá proceder a la formalización del contrato de compraventa sobre el producto elegido en la siguiente lengua: Castellano.

#### **IV.- PROCESO DE OFERTA Y ACEPTACIÓN, E INFORMACION SOBRE EL PRECIO, FORMAS DE PAGO, ENTREGA**

En el proceso de compra electrónica se seguirán los pasos, según el menú de opciones consignado en la Aplicación o Web de Glovo <https://glovoapp.com>. Hasta que los productos objeto de adquisición hayan salido de las tiendas de Ticnova, el cliente tendrá pleno derecho a modificar o cancelar su pedido. El cliente podrá informarse sobre la situación de su pedido a través de la aplicación de Glovo <https://glovoapp.com> y de los medio que esta facilita a sus clientes y usuarios, y en su caso, proceder a modificar o cancelar su pedido.

No se realizan envíos a las Islas Canarias. Cualquier pedido tramitado a esa zona geográfica será anulado y comunicado al Usuario.

Precios impuestos incluidos. Los precios de los productos, indicados en euros, incluyen el IVA para Península y Baleares y cualquier otro impuesto que fuera de aplicación y son los que figuran en el descriptivo correspondiente a cada producto que aparece en la página web en la fecha de realización del pedido. En el precio de los productos, salvo que se indique expresamente, no incluyen los gastos de envío de los mismos, los cuales correrán a cargo del Cliente. En este sentido, le informaremos en la ficha del producto y durante el proceso de compra con anterioridad a su finalización, el coste de los gastos de envío de su pedido que, además, constan expresamente determinados en el apartado XI de las presentes CGV.

Los posibles descuentos o regalos promocionales serán libremente establecidos por Ticnova teniendo que estar a lo previsto en el contenido de la página web en cada momento.

Producto: Se dispondrá de información sobre el producto ofertado al cliente: descripción, fotografía.

Aceptación del pedido: Utilizada la opción del menú de aceptación del pedido se

entenderá prestado el consentimiento del cliente para la validez y eficacia del contrato de compraventa obligatorio para las partes.

Archivo del documento electrónico en que se formalice el contrato: El archivo de los pedidos y los tickets de compra se realizarán sobre un soporte fiable y duradero. Para poder acceder a los mismos el Cliente recibirá dentro de su pedido un ticket de caja simplificado. Si desea recibir una factura, deberá contactar directamente con la Tienda La Fábrica del Cartcuho que haya realizado la compra. Los datos de dicha tienda se encontrarán en el ticket simplificado. En todo caso, por lo que respecta a la factura de compra, el Cliente podrá consentir la expedición de factura electrónica comunicándolo a través de la cuenta de correo electrónico [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org) o del teléfono de atención al cliente 977 309 172 y le será remitida, sin ningún coste añadido, en formato "pdf" a través del mail facilitado por éste. Todo ello sin perjuicio del derecho que asiste al Cliente de su remisión en formato papel.

Las formas de pago dependerán de las ofrecidas directamente por Glovo.

Plazo de entrega: aproximadamente de 30 minutos a 1 hora desde que se formalizara el pedido.

En cualquier caso, el plazo máximo de entrega del producto será de cinco (5) horas a contar desde el momento de confirmación del pedido. Si trascurrido ese plazo no se hubiera procedido a la entrega del bien adquirido, el consumidor deberá emplazar al vendedor para que cumpla con su obligación en un plazo adicional adecuado a las circunstancias y, en caso de incumplimiento de dicho plazo adicional, tendrá derecho a resolver el contrato, en cuyo caso se procederá a la restitución de la totalidad de las cantidades abonadas, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 66.bis.3 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.

La entrega del pedido se efectuará en el domicilio reseñado por el cliente por parte de la empresa Glovo, quien autoriza expresamente a Glovo a exigirle el pago de cualquier gasto adicional que pudiera ocasionarse como consecuencia de la modificación posterior del lugar de entrega una vez los productos adquiridos hayan salido de los almacenes de Ticnova para su entrega al cliente.

Al recibir el producto, el cliente deberá verificar su corrección, y en el supuesto que verificara cualquier error o desperfecto, lo hará constar en el albarán del transportista de Glovo y lo pondrá en conocimiento de Ticnova, en el plazo de 24 horas a través a través de la cuenta de correo electrónico [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

## **V.- GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**

El cliente tiene derecho a recibir un bien que sea conforme con el contrato de compraventa de acuerdo con lo previsto en el Título IV del Libro II del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El ejercicio de las acciones que contempla ese Título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En caso de que el bien adquirido no sea conforme, el consumidor tendrá derecho:

Elegir entre la reparación o la sustitución del bien, en ambos casos será gratuita y a realizar en plazo razonable sin mayores inconvenientes para el consumidor, salvo que una de estas opciones resultare imposible o que, en contraposición con la otra, supongan costes desproporcionados para el vendedor. Además, el vendedor podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando le resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad o el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que lo justifique, cuando las medidas correctoras indicadas en el apartado anterior para poner el bien en conformidad resultaren imposibles o desproporcionadas o cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner los bienes en conformidad.

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

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años a la entrega del bien. En los bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. La reparación o sustitución para poner el bien en conformidad suspenden, en todo caso, el cómputo del plazo indicado.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La acción de reclamación prescribirá a los cinco años desde la entrega del producto.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor (fabricante/importador) con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo único de la Ley 3/2014 de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, define:

Concepto general de consumidor y de usuario: A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Concepto de empresario: A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus

instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

## **VI.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De conformidad con lo establecido en el RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el consumidor y usuario dispondrá de un plazo de catorce días naturales, que se computará desde la recepción del bien objeto del contrato, salvo los casos excluidos expresamente por las disposiciones legales o reglamentarias que sean de aplicación. Para ello, el usuario deberá generar la devolución dirigiéndose a la tienda La Fábrica del Cartucho que le haya vendido el producto o enviando un correo electrónico a [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org).

Para el ejercicio de dicho derecho de desistimiento, el producto deberá entregarse con sus manuales, accesorios o regalos promocionales incluidos en su caso. Previa comprobación del estado de la mercancía, se procederá al reintegro de su importe conforme a la misma modalidad de pago utilizada para la adquisición del producto de la que se desiste, a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de catorce (14) días naturales desde que hayamos sido informados de su decisión.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento. No se admitirán devoluciones de productos diseñados o fabricados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados, así como las grabaciones sonoras, de vídeo o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el Cliente tras la entrega o cualquier otro supuesto de los contemplados en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento legalmente reconocido por parte del consumidor o usuario, éste sólo deberá asumir los costes directos de devolución del producto, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, únicamente en aquellos supuestos que la devolución no se lleve a cabo a través de alguna de nuestras tiendas físicas ubicadas en España peninsular y Baleares, que no conllevará coste alguno.

## **VII.- PRIVACIDAD**

Ticnova adopta medidas de seguridad en el tratamiento de datos ofreciendo a sus clientes el máximo nivel de confidencialidad, en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal de pertinente aplicación. Toda información o datos personales que el usuario nos facilite serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad, a la que nos remitimos. Al hacer uso de esta página web se consiente el tratamiento de dicha información y datos y se declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

## **VIII.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los precios detallados en esta web son exclusivamente para la España Peninsular y Baleares y no se realizarán envíos a ningún lugar fuera del ámbito territorial indicado.

## **IX.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA**

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para resolver cualquier duda, discrepancia o divergencia que pudiera surgir en relación a la interpretación o cumplimiento del presente contrato, serán competentes los juzgados o tribunales correspondientes al domicilio del consumidor o usuario, o al lugar de cumplimiento de la obligación, en el caso de que el adquirente merezca dicha consideración y resulte de aplicación lo expresamente dispuesto 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. En caso de no ser aplicable la anteriormente indicada normativa en materia de consumidores y usuarios, serán competentes los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Reus (Tarragona).

## **X.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

El Usuario podrá hacer llegar a Ticnova sus quejas, reclamaciones y/o sugerencias que considere conveniente a través de la cuenta de correo electrónico [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

Además, Ticnova dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios que pueden solicitar que le sean remitidas, en

cualquier momento, a través de los medios de contacto indicados en el apartado anterior.

Recibida cualquier queja o reclamación, Ticnova procederá de forma automática a su registro, así como a la remisión al Usuario del correspondiente justificante de entrega, en soporte duradero, con indicación de su clave identificativa para el correcto seguimiento de la misma.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.4 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de la existencia de una plataforma de resolución de litigios en línea facilitada por la Comisión Europea, así como de la posibilidad de presentar su reclamación a través de la misma accediendo al siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

#### DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN RELACION CON LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO ADQUIRIDO

El consumidor y usuario tiene derecho a recibir del vendedor un producto que sea conforme con el contrato de acuerdo con lo previsto en el Título IV del Libro II del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (BOE 30/11/2007).

El ejercicio de las acciones que contempla ese título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En caso de que el producto adquirido no resulte conforme al contrato, el consumidor tendrá derecho a:

Elegir entre la reparación o la sustitución del bien, en ambos casos será gratuita y a realizar en plazo razonable sin mayores inconvenientes para el consumidor, salvo que una de estas opciones resultare imposible o que, en contraposición con la otra, supongan costes desproporcionados para el vendedor. Además, éste podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando le resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad o el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.

Las reparaciones se realizarán en el Servicio Técnico correspondiente, nunca a domicilio

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que lo justifique, cuando la reparación o sustitución para poner el bien en conformidad resultare imposible o desproporcionada o cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner los bienes en conformidad.



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

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años a la entrega del bien. En los bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. La reparación o sustitución para poner el bien en conformidad suspenden, en todo caso, el cómputo del plazo indicado.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La acción de reclamación prescribirá a los cinco años desde la entrega del producto.

Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor por falta de conformidad de los bienes con el contrato, podrá reclamar directamente al productor con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

Para poder hacer efectiva la presente garantía será requisito imprescindible la presentación de la correspondiente factura o tique de compra.

Los productos y/o sus componentes llevan etiquetas adhesivas de control para su correcta identificación. Sólo de esta forma podrá comprobarse que el producto es el efectivamente adquirido en este establecimiento. La pérdida, deterioro o eliminación de cualquier de estas etiquetas que impida la identificación del producto ocasionará la pérdida de garantía.

Se recomienda comprobar que el número de serie de la etiqueta de producto coincide con el que aparece en la factura.

Cuando el producto en cuestión tenga garantía comercial directa del productor se estará al contenido de la misma, la cual se entregará al consumidor en soporte duradero a más tardar en el momento de la entrega de los bienes y estará redactada de manera clara y comprensible. En ningún caso podrá reducir o limitar los derechos previstos legalmente.

## **ndiciones generales de venta a través de Glovo**

**Textos Legales Versión 25/03/2022**

## **I.- OBJETO Y FINALIDAD**

Las presentes condiciones tienen como finalidad regular la venta electrónica de los bienes ofertados por TICNOVA QUALITY TEAM S.L. (en adelante Ticnova) a través de su espacio en la Aplicación Glovoapp23, S.L. (en adelante, Glovo) cuyo dominio es <https://glovoapp.com>.

Las cláusulas que forman estas Condiciones Generales de Venta (CGV) vinculan a las partes, formando parte integrante del contrato de compraventa que se formalice a través del proceso de contratación que se detalla.

Las presentes CGV se establecen conforme a la normativa aplicable y, en particular, según lo previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, Ley 7/98 de 13 de abril de Condiciones Generales de la Contratación, Ley 7/96 de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, todas ellas en relación con 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.

## **II.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA OFERENTE**

Ticnova, con domicilio social en el polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 de Reus, Tarragona, inscrita en el Registro Mercantil de Tarragona al Tomo 2414 de Sociedades, Folio 51, Hoja T-8145, inscripción 51ª, con CIF número B-43067586, presta sus servicios de venta a través de la Aplicación Glovo. Su dirección de contacto es: [pcbox@pcbox.es](mailto:pcbox@pcbox.es) y número teléfono 977 309 172.

## **III.- CONDICIONES DE ACCESO DEL USUARIO/CLIENTE**

El Usuario de la Aplicación o web Glovo tendrá derecho al acceso libre y gratuito a la información pública recogida en la misma sobre la tienda PCBox, aunque Ticnova se reserva el derecho a restringir el acceso a información, ofertas y promociones especiales exclusivamente a sus clientes registrados.

Cualquier usuario que acceda a la página de Pobox en la aplicación o web de Glovo tendrá derecho a registrarse como cliente, pudiendo desde ese momento acogerse a las promociones especiales, siempre que cumpla con las específicas condiciones de la oferta.

La información pública contenida en la página de Pobox en la aplicación o web de Glovo referida tanto a Ticnova como a las marcas, logotipos, etc. de otras empresas, están protegidas por la normativa aplicable de la propiedad intelectual e industrial, no estando autorizada su copia, cesión y, en definitiva, su utilización sin el consentimiento expreso de su titular, ajena a la finalidad de su publicación virtual.

El cliente, con carácter previo a la formalización de la compra, tendrá que registrar los siguientes datos, necesarios para la formalización del contrato de compraventa: nombre y apellidos o razón social, DNI/NIF, domicilio, dirección de correo electrónico, número de teléfono/fax.

Una vez registrado y cumplidos los requisitos establecidos en los párrafos anteriores, el cliente podrá proceder a la formalización del contrato de compraventa sobre el producto elegido en la siguiente lengua: Castellano.

#### **IV.- PROCESO DE OFERTA Y ACEPTACIÓN, E INFORMACION SOBRE EL PRECIO, FORMAS DE PAGO, ENTREGA**

En el proceso de compra electrónica se seguirán los pasos, según el menú de opciones consignado en la Aplicación o Web de Glovo <https://glovoapp.com>. Hasta que los productos objeto de adquisición hayan salido de las tiendas de Ticnova, el cliente tendrá pleno derecho a modificar o cancelar su pedido. El cliente podrá informarse sobre la situación de su pedido a través de la aplicación de Glovo <https://glovoapp.com> y de los medio que esta facilita a sus clientes y usuarios, y en su caso, proceder a modificar o cancelar su pedido.

No se realizan envíos a las Islas Canarias. Cualquier pedido tramitado a esa zona geográfica será anulado y comunicado al Usuario.

Precios impuestos incluidos. Los precios de los productos, indicados en euros, incluyen el IVA para Península y Baleares y cualquier otro impuesto que fuera de aplicación y son los que figuran en el descriptivo correspondiente a cada producto que aparece en la página web en la fecha de realización del pedido. En el precio de los productos, salvo que se indique expresamente, no incluyen los gastos de envío de los mismos, los cuales correrán a cargo del Cliente. En este sentido, le informaremos en la ficha del producto y durante el proceso de compra con anterioridad a su finalización, el coste de los gastos de envío de su pedido que, además, constan expresamente determinados en el apartado XI de las presentes CGV.

Los posibles descuentos o regalos promocionales serán libremente establecidos por Ticnova teniendo que estar a lo previsto en el contenido de la página web en cada momento.

Producto: Se dispondrá de información sobre el producto ofertado al cliente: descripción, fotografía.

Aceptación del pedido: Utilizada la opción del menú de aceptación del pedido se entenderá prestado el consentimiento del cliente para la validez y eficacia del contrato de compraventa obligatorio para las partes.

Archivo del documento electrónico en que se formalice el contrato: El archivo de los pedidos y los tickets de compra se realizarán sobre un soporte fiable y duradero. Para poder acceder a los mismos el Cliente recibirá dentro de su pedido un ticket de caja simplificado. Si desea recibir una factura, deberá contactar directamente con la Tienda PCBox que haya realizado la compra. Los datos de dicha tienda se encontrarán en el ticket simplificado. En todo caso, por lo que respecta a la factura de compra, el Cliente podrá consentir la expedición de factura electrónica comunicándolo a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@pcbox.es](mailto:clientes@pcbox.es) o del teléfono de atención al cliente 977 309 172 y le será remitida, sin ningún coste añadido, en formato "pdf" a través del mail facilitado por éste. Todo ello sin perjuicio del derecho que asiste al Cliente de su remisión en formato papel.

Las formas de pago dependerán de las ofrecidas directamente por Glovo.

Plazo de entrega: aproximadamente de 30 minutos a 1 hora desde que se formalizara el pedido.

En cualquier caso, el plazo máximo de entrega del producto será de cinco (5) horas a contar desde el momento de confirmación del pedido. Si trascurrido ese plazo no se hubiera procedido a la entrega del bien adquirido, el consumidor deberá emplazar al vendedor para que cumpla con su obligación en un plazo adicional adecuado a las circunstancias y, en caso de incumplimiento de dicho plazo adicional, tendrá derecho a resolver el contrato, en cuyo caso se procederá a la restitución de la totalidad de las cantidades abonadas, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 66.bis.3 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.

La entrega del pedido se efectuará en el domicilio reseñado por el cliente por parte de la empresa Glovo, quien autoriza expresamente a Glovo a exigirle el pago de cualquier gasto adicional que pudiera ocasionarse como consecuencia de la modificación posterior del lugar de entrega una vez los productos adquiridos hayan salido de los almacenes de Ticnova para su entrega al cliente.

Al recibir el producto, el cliente deberá verificar su corrección, y en el supuesto que verificara cualquier error o desperfecto, lo hará constar en el albarán del transportista de Glovo y lo pondrá en conocimiento de Ticnova, en el plazo de 24 horas a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@pobox.es](mailto:clientes@pobox.es), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

## **V.- GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**

El cliente tiene derecho a recibir un bien que sea conforme con el contrato de compraventa de acuerdo con lo previsto en el Título IV del Libro II del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El ejercicio de las acciones que contempla ese Título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En caso de que el bien adquirido no sea conforme, el consumidor tendrá derecho:

Elegir entre la reparación o la sustitución del bien, en ambos casos será gratuita y a realizar en plazo razonable sin mayores inconvenientes para el consumidor, salvo que una de estas opciones resultare imposible o que, en contraposición con la otra, supongan costes desproporcionados para el vendedor. Además, el vendedor podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando le resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad o el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que lo justifique, cuando las medidas correctoras indicadas en el apartado anterior para poner el bien en conformidad resultaren imposibles o desproporcionadas o cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner los bienes en conformidad.

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

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años a la entrega del bien. En los bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. La reparación o sustitución para poner el bien en conformidad suspenden, en todo caso, el cómputo del plazo indicado.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La acción de reclamación prescribirá a los cinco años desde la entrega del producto.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor (fabricante/importador) con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo único de la Ley 3/2014 de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, define:

Concepto general de consumidor y de usuario: A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin

personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Concepto de empresario: A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

## **VI.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De conformidad con lo establecido en el RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el consumidor y usuario dispondrá de un plazo de catorce días naturales, que se computará desde la recepción del bien objeto del contrato, salvo los casos excluidos expresamente por las disposiciones legales o reglamentarias que sean de aplicación. Para ello, el usuario deberá generar la devolución dirigiéndose a la tienda PCBox que le haya vendido el producto o enviando un correo electrónico a [clientes@pcbox.com](mailto:clientes@pcbox.com)

Para el ejercicio de dicho derecho de desistimiento, el producto deberá entregarse con sus manuales, accesorios o regalos promocionales incluidos en su caso. Previa comprobación del estado de la mercancía, se procederá al reintegro de su importe conforme a la misma modalidad de pago utilizada para la adquisición del producto de la que se desiste, a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de catorce (14) días naturales desde que hayamos sido informados de su decisión.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento. No se admitirán devoluciones de productos diseñados o fabricados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados, así como las grabaciones sonoras, de vídeo o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el Cliente tras la entrega o cualquier otro supuesto de los contemplados en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento legalmente reconocido por parte del consumidor o usuario, éste sólo deberá asumir los costes directos de devolución del producto, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, únicamente en aquellos supuestos que la devolución no se lleve a cabo a través de alguna de nuestras tiendas físicas ubicadas en España peninsular y Baleares, que no conllevará coste alguno.

## **VII.- PRIVACIDAD**

Ticnova adopta medidas de seguridad en el tratamiento de datos ofreciendo a sus clientes el máximo nivel de confidencialidad, en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal de pertinente aplicación. Toda información o datos personales que el usuario nos facilite serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad, a la que nos remitimos. Al hacer uso de esta página web se consiente el tratamiento de dicha información y datos y se declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

## **VIII.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los precios detallados en esta web son exclusivamente para la España Peninsular y Baleares y no se realizarán envíos a ningún lugar fuera del ámbito territorial indicado.

## **IX.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA**

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para resolver cualquier duda, discrepancia o divergencia que pudiera surgir en relación a la interpretación o cumplimiento del presente contrato, serán competentes los juzgados o tribunales correspondientes al domicilio del consumidor o usuario, o al lugar de cumplimiento de la obligación, en el caso de que el adquirente merezca dicha consideración y resulte de aplicación lo expresamente dispuesto 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. En caso de no ser aplicable la anteriormente indicada normativa en materia de consumidores y usuarios, serán competentes los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Reus (Tarragona).

## **X.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.**



El Usuario podrá hacer llegar a Ticnova sus quejas, reclamaciones y/o sugerencias que considere conveniente a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@pcbox.es](mailto:clientes@pcbox.es), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

Además, Ticnova dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios que pueden solicitar que le sean remitidas, en cualquier momento, a través de los medios de contacto indicados en el apartado anterior.

Recibida cualquier queja o reclamación, Ticnova procederá de forma automática a su registro, así como a la remisión al Usuario del correspondiente justificante de entrega, en soporte duradero, con indicación de su clave identificativa para el correcto seguimiento de la misma.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.4 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de la existencia de una plataforma de resolución de litigios en línea facilitada por la Comisión Europea, así como de la posibilidad de presentar su reclamación a través de la misma accediendo al siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## Condiciones generales de venta a través de Glovo

### Textos Legales Versión 25/03/2022

#### I.- OBJETO Y FINALIDAD

Las presentes condiciones tienen como finalidad regular la venta electrónica de los bienes ofertados por TICNOVA QUALITY TEAM S.L. (en adelante Ticnova) a través de su espacio en la Aplicación Glovoapp23, S.L. (en adelante, Glovo) cuyo dominio es <https://glovoapp.com>.

Las cláusulas que forman estas Condiciones Generales de Venta (CGV) vinculan a las partes, formando parte integrante del contrato de compraventa que se formalice a través del proceso de contratación que se detalla.

Las presentes CGV se establecen conforme a la normativa aplicable y, en particular, según lo previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, Ley 7/98 de 13 de abril de Condiciones Generales de la Contratación, Ley 7/96 de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, todas ellas en relación con 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.

## **II.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA OFERENTE**

Ticnova, con domicilio social en el polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 de Reus, Tarragona, inscrita en el Registro Mercantil de Tarragona al Tomo 2414 de Sociedades, Folio 51, Hoja T-8145, inscripción 51ª, con CIF número B-43067586, presta sus servicios de venta a través de la Aplicación Glovo. Su dirección de contacto es: [beep@beep.es](mailto:beep@beep.es) y número teléfono 977 309 172.

## **III.- CONDICIONES DE ACCESO DEL USUARIO/CLIENTE**

El Usuario de la Aplicación o web Glovo tendrá derecho al acceso libre y gratuito a la información pública recogida en la misma sobre la tienda Beep, aunque Ticnova se reserva el derecho a restringir el acceso a información, ofertas y promociones especiales exclusivamente a sus clientes registrados.

Cualquier usuario que acceda a la página de Beep en la aplicación o web de Glovo tendrá derecho a registrarse como cliente, pudiendo desde ese momento acogerse a las promociones especiales, siempre que cumpla con las específicas condiciones de la oferta.

La información pública contenida en la página de Beep en la aplicación o web de Glovo referida tanto a Ticnova como a las marcas, logotipos, etc. de otras empresas, están protegidas por la normativa aplicable de la propiedad intelectual e industrial, no estando autorizada su copia, cesión y, en definitiva, su utilización sin el consentimiento expreso de su titular, ajena a la finalidad de su publicación virtual.

El cliente, con carácter previo a la formalización de la compra, tendrá que registrar los siguientes datos, necesarios para la formalización del contrato de compraventa: nombre y apellidos o razón social, DNI/NIF, domicilio, dirección de correo electrónico, número de teléfono/fax.

Una vez registrado y cumplidos los requisitos establecidos en los párrafos anteriores, el cliente podrá proceder a la formalización del contrato de compraventa sobre el producto elegido en la siguiente lengua: Castellano.

#### **IV.- PROCESO DE OFERTA Y ACEPTACIÓN, E INFORMACION SOBRE EL PRECIO, FORMAS DE PAGO, ENTREGA**

En el proceso de compra electrónica se seguirán los pasos, según el menú de opciones consignado en la Aplicación o Web de Glovo <https://glovoapp.com>. Hasta que los productos objeto de adquisición hayan salido de las tiendas de Ticnova, el cliente tendrá pleno derecho a modificar o cancelar su pedido. El cliente podrá informarse sobre la situación de su pedido a través de la aplicación de Glovo <https://glovoapp.com> y de los medio que esta facilita a sus clientes y usuarios, y en su caso, proceder a modificar o cancelar su pedido.

No se realizan envíos a las Islas Canarias. Cualquier pedido tramitado a esa zona geográfica será anulado y comunicado al Usuario.

Precios impuestos incluidos. Los precios de los productos, indicados en euros, incluyen el IVA para Península y Baleares y cualquier otro impuesto que fuera de aplicación y son los que figuran en el descriptivo correspondiente a cada producto que aparece en la página web en la fecha de realización del pedido. En el precio de los productos, salvo que se indique expresamente, no incluyen los gastos de envío de los mismos, los cuales correrán a cargo del Cliente. En este sentido, le informaremos en la ficha del producto y durante el proceso de compra con anterioridad a su finalización, el coste de los gastos de envío de su pedido que, además, constan expresamente determinados en el apartado XI de las presentes CGV.

Los posibles descuentos o regalos promocionales serán libremente establecidos por Ticnova teniendo que estar a lo previsto en el contenido de la página web en cada momento.

Producto: Se dispondrá de información sobre el producto ofertado al cliente: descripción, fotografía.

Aceptación del pedido: Utilizada la opción del menú de aceptación del pedido se

entenderá prestado el consentimiento del cliente para la validez y eficacia del contrato de compraventa obligatorio para las partes.

Archivo del documento electrónico en que se formalice el contrato: El archivo de los pedidos y los tickets de compra se realizarán sobre un soporte fiable y duradero. Para poder acceder a los mismos el Cliente recibirá dentro de su pedido un ticket de caja simplificado. Si desea recibir una factura, deberá contactar directamente con la Tienda Beep que haya realizado la compra. Los datos de dicha tienda se encontrarán en el ticket simplificado. En todo caso, por lo que respecta a la factura de compra, el Cliente podrá consentir la expedición de factura electrónica comunicándolo a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@beep.es](mailto:clientes@beep.es) o del teléfono de atención al cliente 977 309 172 y le será remitida, sin ningún coste añadido, en formato "pdf" a través del mail facilitado por éste. Todo ello sin perjuicio del derecho que asiste al Cliente de su remisión en formato papel.

Las formas de pago dependerán de las ofrecidas directamente por Glovo.

Plazo de entrega: aproximadamente de 30 minutos a 1 hora desde que se formalizara el pedido.

En cualquier caso, el plazo máximo de entrega del producto será de cinco (5) horas a contar desde el momento de confirmación del pedido. Si trascurrido ese plazo no se hubiera procedido a la entrega del bien adquirido, el consumidor deberá emplazar al vendedor para que cumpla con su obligación en un plazo adicional adecuado a las circunstancias y, en caso de incumplimiento de dicho plazo adicional, tendrá derecho a resolver el contrato, en cuyo caso se procederá a la restitución de la totalidad de las cantidades abonadas, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 66.bis.3 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.

La entrega del pedido se efectuará en el domicilio reseñado por el cliente por parte de la empresa Glovo, quien autoriza expresamente a Glovo a exigirle el pago de cualquier gasto adicional que pudiera ocasionarse como consecuencia de la modificación posterior del lugar de entrega una vez los productos adquiridos hayan salido de los almacenes de Ticnova para su entrega al cliente.

Al recibir el producto, el cliente deberá verificar su corrección, y en el supuesto que verificara cualquier error o desperfecto, lo hará constar en el albarán del transportista de Glovo y lo pondrá en conocimiento de Ticnova, en el plazo de 24 horas a través a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@beep.es](mailto:clientes@beep.es), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

## **V.- GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**

El cliente tiene derecho a recibir un bien que sea conforme con el contrato de compraventa de acuerdo con lo previsto en el Título IV del Libro II del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El ejercicio de las acciones que contempla ese Título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En caso de que el bien adquirido no sea conforme, el consumidor tendrá derecho:

Elegir entre la reparación o la sustitución del bien, en ambos casos será gratuita y a realizar en plazo razonable sin mayores inconvenientes para el consumidor, salvo que una de estas opciones resultare imposible o que, en contraposición con la otra, supongan costes desproporcionados para el vendedor. Además, el vendedor podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando le resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad o el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que lo justifique, cuando las medidas correctoras indicadas en el apartado anterior para poner el bien en conformidad resultaren imposibles o desproporcionadas o cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner los bienes en conformidad.

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

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años a la entrega del bien. En los bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. La reparación o sustitución para poner el bien en conformidad suspenden, en todo caso, el cómputo del plazo indicado.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La acción de reclamación prescribirá a los cinco años desde la entrega del producto.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor (fabricante/importador) con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo único de la Ley 3/2014 de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, define:

Concepto general de consumidor y de usuario: A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Concepto de empresario: A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus

instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

## **VI.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De conformidad con lo establecido en el RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el consumidor y usuario dispondrá de un plazo de catorce días naturales, que se computará desde la recepción del bien objeto del contrato, salvo los casos excluidos expresamente por las disposiciones legales o reglamentarias que sean de aplicación. Para ello, el usuario deberá generar la devolución dirigiéndose a la tienda Beep que le haya vendido el producto o enviando un correo electrónico a [clientes@beep.com](mailto:clientes@beep.com)

Para el ejercicio de dicho derecho de desistimiento, el producto deberá entregarse con sus manuales, accesorios o regalos promocionales incluidos en su caso. Previa comprobación del estado de la mercancía, se procederá al reintegro de su importe conforme a la misma modalidad de pago utilizada para la adquisición del producto de la que se desiste, a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de catorce (14) días naturales desde que hayamos sido informados de su decisión.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento. No se admitirán devoluciones de productos diseñados o fabricados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados, así como las grabaciones sonoras, de vídeo o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el Cliente tras la entrega o cualquier otro supuesto de los contemplados en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento legalmente reconocido por parte del consumidor o usuario, éste sólo deberá asumir los costes directos de devolución del producto, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, únicamente en aquellos supuestos que la devolución no se lleve a cabo a través de alguna de nuestras tiendas físicas ubicadas en España peninsular y Baleares, que no conllevará coste alguno.

## **VII.- PRIVACIDAD**

Ticnova adopta medidas de seguridad en el tratamiento de datos ofreciendo a sus clientes el máximo nivel de confidencialidad, en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal de pertinente aplicación. Toda información o datos personales que el usuario nos facilite serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad, a la que nos remitimos. Al hacer uso de esta página web se consiente el tratamiento de dicha información y datos y se declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

## **VIII.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los precios detallados en esta web son exclusivamente para la España Peninsular y Baleares y no se realizarán envíos a ningún lugar fuera del ámbito territorial indicado.

## **IX.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA**

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para resolver cualquier duda, discrepancia o divergencia que pudiera surgir en relación a la interpretación o cumplimiento del presente contrato, serán competentes los juzgados o tribunales correspondientes al domicilio del consumidor o usuario, o al lugar de cumplimiento de la obligación, en el caso de que el adquirente merezca dicha consideración y resulte de aplicación lo expresamente dispuesto 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. En caso de no ser aplicable la anteriormente indicada normativa en materia de consumidores y usuarios, serán competentes los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Reus (Tarragona).

## **X.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

El Usuario podrá hacer llegar a Ticnova sus quejas, reclamaciones y/o sugerencias que considere conveniente a través de la cuenta de correo electrónico [clientes@beep.es](mailto:clientes@beep.es), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

Además, Ticnova dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios que pueden solicitar que le sean remitidas, en



cualquier momento, a través de los medios de contacto indicados en el apartado anterior.

Recibida cualquier queja o reclamación, Ticnova procederá de forma automática a su registro, así como a la remisión al Usuario del correspondiente justificante de entrega, en soporte duradero, con indicación de su clave identificativa para el correcto seguimiento de la misma.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.4 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de la existencia de una plataforma de resolución de litigios en línea facilitada por la Comisión Europea, así como de la posibilidad de presentar su reclamación a través de la misma accediendo al siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## Condiciones generales de venta a través de Glovo

### Textos Legales Versión 25/03/2022

#### I.- OBJETO Y FINALIDAD

Las presentes condiciones tienen como finalidad regular la venta electrónica de los bienes ofertados por TICNOVA QUALITY TEAM S.L. (en adelante Ticnova) a través de su espacio en la Aplicación Glovoapp23, S.L. (en adelante, Glovo) cuyo dominio es <https://glovoapp.com>.

Las cláusulas que forman estas Condiciones Generales de Venta (CGV) vinculan a las partes, formando parte integrante del contrato de compraventa que se formalice a través del proceso de contratación que se detalla.

Las presentes CGV se establecen conforme a la normativa aplicable y, en particular, según lo previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, Ley 7/98 de 13 de abril de Condiciones Generales de la Contratación, Ley 7/96 de 15 de enero de

Ordenación del Comercio Minorista, todas ellas en relación con 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.

## **II.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA OFERENTE**

Ticnova, con domicilio social en el polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 de Reus, Tarragona, inscrita en el Registro Mercantil de Tarragona al Tomo 2414 de Sociedades, Folio 51, Hoja T-8145, inscripción 51ª, con CIF número B-43067586, presta sus servicios de venta a través de la Aplicación Glovo. Su dirección de contacto es: [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org), y número teléfono 977 309 172.

## **III.- CONDICIONES DE ACCESO DEL USUARIO/CLIENTE**

El Usuario de la Aplicación o web Glovo tendrá derecho al acceso libre y gratuito a la información pública recogida en la misma sobre la tienda La Fábrica del Cartucho, aunque Ticnova se reserva el derecho a restringir el acceso a información, ofertas y promociones especiales exclusivamente a sus clientes registrados.

Cualquier usuario que acceda a la página de La Fábrica del Cartucho en la aplicación o web de Glovo tendrá derecho a registrarse como cliente, pudiendo desde ese momento acogerse a las promociones especiales, siempre que cumpla con las específicas condiciones de la oferta.

La información pública contenida en la página de La Fábrica del Cartucho en la aplicación o web de Glovo referida tanto a Ticnova como a las marcas, logotipos, etc. de otras empresas, están protegidas por la normativa aplicable de la propiedad intelectual e industrial, no estando autorizada su copia, cesión y, en definitiva, su utilización sin el consentimiento expreso de su titular, ajena a la finalidad de su publicación virtual.

El cliente, con carácter previo a la formalización de la compra, tendrá que registrar los siguientes datos, necesarios para la formalización del contrato de compraventa: nombre y apellidos o razón social, DNI/NIF, domicilio, dirección de correo electrónico, número de teléfono/fax.

Una vez registrado y cumplidos los requisitos establecidos en los párrafos anteriores, el cliente podrá proceder a la formalización del contrato de compraventa sobre el producto elegido en la siguiente lengua: Castellano.

#### **IV.- PROCESO DE OFERTA Y ACEPTACIÓN, E INFORMACION SOBRE EL PRECIO, FORMAS DE PAGO, ENTREGA**

En el proceso de compra electrónica se seguirán los pasos, según el menú de opciones consignado en la Aplicación o Web de Glovo <https://glovoapp.com>. Hasta que los productos objeto de adquisición hayan salido de las tiendas de Ticnova, el cliente tendrá pleno derecho a modificar o cancelar su pedido. El cliente podrá informarse sobre la situación de su pedido a través de la aplicación de Glovo <https://glovoapp.com> y de los medio que esta facilita a sus clientes y usuarios, y en su caso, proceder a modificar o cancelar su pedido.

No se realizan envíos a las Islas Canarias. Cualquier pedido tramitado a esa zona geográfica será anulado y comunicado al Usuario.

Precios impuestos incluidos. Los precios de los productos, indicados en euros, incluyen el IVA para Península y Baleares y cualquier otro impuesto que fuera de aplicación y son los que figuran en el descriptivo correspondiente a cada producto que aparece en la página web en la fecha de realización del pedido. En el precio de los productos, salvo que se indique expresamente, no incluyen los gastos de envío de los mismos, los cuales correrán a cargo del Cliente. En este sentido, le informaremos en la ficha del producto y durante el proceso de compra con anterioridad a su finalización, el coste de los gastos de envío de su pedido que, además, constan expresamente determinados en el apartado XI de las presentes CGV.

Los posibles descuentos o regalos promocionales serán libremente establecidos por Ticnova teniendo que estar a lo previsto en el contenido de la página web en cada momento.

Producto: Se dispondrá de información sobre el producto ofertado al cliente: descripción, fotografía.

Aceptación del pedido: Utilizada la opción del menú de aceptación del pedido se entenderá prestado el consentimiento del cliente para la validez y eficacia del contrato de compraventa obligatorio para las partes.

Archivo del documento electrónico en que se formalice el contrato: El archivo de los pedidos y los tickets de compra se realizarán sobre un soporte fiable y

duradero. Para poder acceder a los mismos el Cliente recibirá dentro de su pedido un ticket de caja simplificado. Si desea recibir una factura, deberá contactar directamente con la Tienda La Fábrica del Cartcuho que haya realizado la compra. Los datos de dicha tienda se encontrarán en el ticket simplificado. En todo caso, por lo que respecta a la factura de compra, el Cliente podrá consentir la expedición de factura electrónica comunicándolo a través de la cuenta de correo electrónico [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org) o del teléfono de atención al cliente 977 309 172 y le será remitida, sin ningún coste añadido, en formato "pdf" a través del mail facilitado por éste. Todo ello sin perjuicio del derecho que asiste al Cliente de su remisión en formato papel.

Las formas de pago dependerán de las ofrecidas directamente por Glovo.

Plazo de entrega: aproximadamente de 30 minutos a 1 hora desde que se formalizara el pedido.

En cualquier caso, el plazo máximo de entrega del producto será de cinco (5) horas a contar desde el momento de confirmación del pedido. Si trascurrido ese plazo no se hubiera procedido a la entrega del bien adquirido, el consumidor deberá emplazar al vendedor para que cumpla con su obligación en un plazo adicional adecuado a las circunstancias y, en caso de incumplimiento de dicho plazo adicional, tendrá derecho a resolver el contrato, en cuyo caso se procederá a la restitución de la totalidad de las cantidades abonadas, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 66.bis.3 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.

La entrega del pedido se efectuará en el domicilio reseñado por el cliente por parte de la empresa Glovo, quien autoriza expresamente a Glovo a exigirle el pago de cualquier gasto adicional que pudiera ocasionarse como consecuencia de la modificación posterior del lugar de entrega una vez los productos adquiridos hayan salido de los almacenes de Ticnova para su entrega al cliente.

Al recibir el producto, el cliente deberá verificar su corrección, y en el supuesto que verificara cualquier error o desperfecto, lo hará constar en el albarán del transportista de Glovo y lo pondrá en conocimiento de Ticnova, en el plazo de 24 horas a través a través de la cuenta de correo electrónico [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org), teléfono de atención al cliente 977 309 172

o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

## **V.- GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**

El cliente tiene derecho a recibir un bien que sea conforme con el contrato de compraventa de acuerdo con lo previsto en el Título IV del Libro II del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El ejercicio de las acciones que contempla ese Título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En caso de que el bien adquirido no sea conforme, el consumidor tendrá derecho:

Elegir entre la reparación o la sustitución del bien, en ambos casos será gratuita y a realizar en plazo razonable sin mayores inconvenientes para el consumidor, salvo que una de estas opciones resultare imposible o que, en contraposición con la otra, supongan costes desproporcionados para el vendedor. Además, el vendedor podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando le resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad o el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que lo justifique, cuando las medidas correctoras indicadas en el apartado anterior para poner el bien en conformidad resultaren imposibles o desproporcionadas o cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner los bienes en conformidad.

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

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años a la entrega del bien. En los bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. La reparación o sustitución para poner el bien en conformidad suspenden, en todo caso, el cómputo del plazo indicado.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La acción de reclamación prescribirá a los cinco años desde la entrega del producto.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor (fabricante/importador) con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo único de la Ley 3/2014 de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, define:

Concepto general de consumidor y de usuario: A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Concepto de empresario: A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

## **VI.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De conformidad con lo establecido en el RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el consumidor y usuario dispondrá de un plazo de catorce días naturales, que se computará desde la recepción del bien objeto del contrato, salvo los casos excluidos expresamente por las disposiciones legales o reglamentarias que sean de aplicación. Para ello, el usuario deberá generar la devolución dirigiéndose a la tienda La Fábrica del Cartucho que le haya vendido el producto o enviando un correo electrónico a [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org).

Para el ejercicio de dicho derecho de desistimiento, el producto deberá entregarse con sus manuales, accesorios o regalos promocionales incluidos en su caso. Previa comprobación del estado de la mercancía, se procederá al reintegro de su importe conforme a la misma modalidad de pago utilizada para la adquisición del producto de la que se desiste, a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de catorce (14) días naturales desde que hayamos sido informados de su decisión.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento. No se admitirán devoluciones de productos diseñados o fabricados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados, así como las grabaciones sonoras, de vídeo o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el Cliente tras la entrega o cualquier otro supuesto de los contemplados en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento legalmente reconocido por parte del consumidor o usuario, éste sólo deberá asumir los costes directos de devolución del producto, conforme a lo expresamente establecido en el artículo 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, únicamente en aquellos supuestos que la devolución no se lleve a cabo a través de alguna de nuestras tiendas físicas ubicadas en España peninsular y Baleares, que no conllevará coste alguno.

## **VII.- PRIVACIDAD**

Ticnova adopta medidas de seguridad en el tratamiento de datos ofreciendo a sus clientes el máximo nivel de confidencialidad, en cumplimiento de la

normativa de protección de datos de carácter personal de pertinente aplicación. Toda información o datos personales que el usuario nos facilite serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad, a la que nos remitimos. Al hacer uso de esta página web se consiente el tratamiento de dicha información y datos y se declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

### **VIII.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los precios detallados en esta web son exclusivamente para la España Peninsular y Baleares y no se realizarán envíos a ningún lugar fuera del ámbito territorial indicado.

### **IX.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA**

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para resolver cualquier duda, discrepancia o divergencia que pudiera surgir en relación a la interpretación o cumplimiento del presente contrato, serán competentes los juzgados o tribunales correspondientes al domicilio del consumidor o usuario, o al lugar de cumplimiento de la obligación, en el caso de que el adquirente merezca dicha consideración y resulte de aplicación lo expresamente dispuesto 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. En caso de no ser aplicable la anteriormente indicada normativa en materia de consumidores y usuarios, serán competentes los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Reus (Tarragona).

### **X.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

El Usuario podrá hacer llegar a Ticnova sus quejas, reclamaciones y/o sugerencias que considere conveniente a través de la cuenta de correo electrónico [ventaonline@ticnova.org](mailto:ventaonline@ticnova.org), teléfono de atención al cliente 977 309 172 o por correo postal dirigido al domicilio social, sito en Reus, Polígono Industrial Mas Batlle, C/ Ignasi Iglesias 161 (CP 43206).

Además, Ticnova dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios que pueden solicitar que le sean remitidas, en cualquier momento, a través de los medios de contacto indicados en el apartado anterior.



Recibida cualquier queja o reclamación, Ticnova procederá de forma automática a su registro, así como a la remisión al Usuario del correspondiente justificante de entrega, en soporte duradero, con indicación de su clave identificativa para el correcto seguimiento de la misma.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.4 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de la existencia de una plataforma de resolución de litigios en línea facilitada por la Comisión Europea, así como de la posibilidad de presentar su reclamación a través de la misma accediendo al siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

#### DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN RELACION CON LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO ADQUIRIDO

El consumidor y usuario tiene derecho a recibir del vendedor un producto que sea conforme con el contrato de acuerdo con lo previsto en el Título IV del Libro II del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (BOE 30/11/2007).

El ejercicio de las acciones que contempla ese título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En caso de que el producto adquirido no resulte conforme al contrato, el consumidor tendrá derecho a:

Elegir entre la reparación o la sustitución del bien, en ambos casos será gratuita y a realizar en plazo razonable sin mayores inconvenientes para el consumidor, salvo que una de estas opciones resultare imposible o que, en contraposición con la otra, supongan costes desproporcionados para el vendedor. Además, éste podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando le resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad o el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.

Las reparaciones se realizarán en el Servicio Técnico correspondiente, nunca a domicilio

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que lo justifique, cuando la reparación o sustitución para poner el bien en conformidad resultare imposible o desproporcionada o cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner los bienes en conformidad.

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

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años a la entrega del bien. En los bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. La reparación o sustitución para poner el bien en conformidad suspenden, en todo caso, el cómputo del plazo indicado.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La acción de reclamación prescribirá a los cinco años desde la entrega del producto.

Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor por falta de conformidad de los bienes con el contrato, podrá reclamar directamente al productor con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

Para poder hacer efectiva la presente garantía será requisito imprescindible la presentación de la correspondiente factura o tique de compra.

Los productos y/o sus componentes llevan etiquetas adhesivas de control para su correcta identificación. Sólo de esta forma podrá comprobarse que el producto es el efectivamente adquirido en este establecimiento. La pérdida, deterioro o eliminación de cualquier de estas etiquetas que impida la identificación del producto ocasionará la pérdida de garantía.

Se recomienda comprobar que el número de serie de la etiqueta de producto coincide con el que aparece en la factura.

Cuando el producto en cuestión tenga garantía comercial directa del productor se estará al contenido de la misma, la cual se entregará al consumidor en soporte duradero a más tardar en el momento de la entrega de los bienes y estará redactada de manera clara y comprensible. En ningún caso podrá reducir o limitar los derechos previstos legalmente.