

## **CONDICIONES GENERALES DE VENTA NORAUTO.ES**

Las presentes condiciones generales de venta se aplican, sin restricción ni reserva alguna, a las ventas realizadas por la sociedad NOROTO SAU, CIF A-78119773, domicilio social en Centro Comercial Albán, carretera de Ademuz km 2'9, CP 46100 Burjassot (Valencia), inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 7363, libro 4664, folio 32, sección 8ª, hoja V-87314 a los clientes que adquieran los productos puestos a la venta por NOROTO SAU (en adelante NORAUTO) a través de la página Web [www.norauto.es](http://www.norauto.es)

Estas condiciones se aplican invalidando cualquier otro condicionado, y especialmente invalidando aquellas condiciones aplicables a las ventas realizadas en las tiendas, o en cualquier otro canal de distribución y comercialización, sin perjuicio de lo que disponga la legislación vigente. Salvo prueba en contrario, los datos registrados por NORAUTO constituirán la prueba del conjunto de las transacciones.

Estas condiciones generales de venta son accesibles en todo momento desde la página Web [www.norauto.es](http://www.norauto.es) y prevalecerán sobre cualquier otro documento con el que se contradigan, sin perjuicio de lo que disponga la legislación vigente.

La validación del pedido por el cliente supone la aceptación sin reservas de las presentes condiciones generales de venta. En caso de ser modificadas estas condiciones generales de venta serán vinculantes para todas las compras realizadas con posterioridad a su publicación en el sitio Web.

### **ARTÍCULO 1: CÓMO REALIZAR UN PEDIDO EN LA WEB**

Para realizar el pedido es necesario que los productos presentados en el sitio Web puedan ser comprados en línea a través del botón “añadir a la cesta”.

Corresponde al cliente seleccionar sobre la página Web los productos que desea incluir en su pedido, según las modalidades siguientes:

**1.1** Para realizar el pedido, el cliente selecciona el producto sobre el cual desea consultar la ficha descriptiva correspondiente.

Tras la selección del producto, elige la cantidad deseada, inserta en la “cesta” y valida. Y será conducido a una página para que rellene toda la información necesaria para abrirse una cuenta si se trata del primer pedido, o para que se identifique si ya es titular de una cuenta.

La información necesaria para abrir una cuenta es: nombre, apellidos, dirección de facturación, número de teléfono, dirección de e-mail, nombre de usuario, contraseña y pregunta de seguridad para el caso de haber olvidado el nombre de usuario.

Tras rellenar el formulario o identificarse como titular, el cliente podrá volver a su cesta inmediatamente, suprimir o añadir productos, así como elegir los diferentes modos de entrega y modificar la dirección de entrega o dirección de facturación.

Algunas categorías de productos necesitan que se elija un centro Norauto de referencia introduciendo un código postal.

El centro Norauto de referencia elegido por el cliente a través de su navegación, condiciona el precio aplicable al producto seleccionado, e informa sobre la disponibilidad del producto seleccionado en ese momento y posteriormente a través de la validación de la cesta.

El cliente tiene sin embargo la facultad de cambiar de centro Norauto de referencia a través de su navegación, y antes de la validación de su pedido. En ese caso, el cliente reconoce haber sido informado de que tal modificación afectará al precio del producto pedido y a su disponibilidad.

**1.2** En este estadio, se recopilan todos los datos del pedido: productos, cantidad, precio unitario, servicios asociados, posibles descuentos y montante total del pedido incluyendo gastos de entrega en función del modo de entrega elegido.

**1.3** Tras haber hecho clic en la casilla de aceptación de las presentes condiciones generales de venta, y haber hecho clic en “continuar”, el cliente deberá seleccionar el modo de pago.

Cuando el cliente haya validado su cesta, su modo de entrega y su modo de pago, el pedido no podrá ser modificado ni anulado, salvo decisión unilateral de Norauto y sin perjuicio del derecho de desistimiento del cliente.

**1.4** La venta será considerada definitiva cuando:

- (i) se envíe al cliente la confirmación del pedido por correo electrónico en un plazo máximo de 24 horas a contar desde el registro del pedido. Si dicho correo electrónico de confirmación no se recibe en el plazo indicado, el cliente deberá contactar con la página web, porque es posible que su pedido no se haya realizado correctamente por motivos técnicos.
- (ii) el montante del precio haya sido recibido por Norauto.

En caso de haber algún problema con el cobro en los treinta (30) días laborables siguientes a la confirmación del pedido, Norauto podrá anular el pedido. En todo caso, Norauto se reserva el derecho de reclamar el pago, con cargo al cliente de los costes del recobro.

**1.5** Ciertos pedidos podrán ocasionar, antes de su validación por Norauto, demanda de información complementaria. En tal caso, el cliente queda avisado de que deberá enviar la documentación que se le solicite, bien por correo electrónico, por teléfono o correo postal, con el fin de obtener la validación de su pedido.

Norauto se reserva el derecho de anular el pedido en caso de no recibir dicha información o documentación adicional en un plazo razonable.

## **ARTICULO 2: PRODUCTOS**

La oferta de productos en la página web se entiende dentro de los límites del stock disponible. Las indicaciones sobre la disponibilidad de los productos se actualizan en el momento de la validación del pedido.

El cliente conoce el hecho de que la disponibilidad de los productos está indicada a título informativo y que está condicionada por la frecuencia de actualización de stock, y que puede existir alguna diferencia entre la información proporcionada al consumidor y el stock real de NORAUTO.

En caso de ruptura del stock, NORAUTO contactará con el cliente por teléfono o por correo electrónico para modificar el contenido del pedido o proceder a su anulación total o parcial, según prefiera el cliente.

El cliente está informado de que las informaciones que describen los productos son meramente indicativas y que provienen de diferentes fuentes (fabricantes).

En caso de error manifiesto en las características del producto, su precio, su presentación, o sus condiciones de venta, NORAUTO podrá anular el pedido enviando un correo electrónico al cliente. Sin embargo, si el error que encuentra el cliente es ocasionado por una inexactitud de las características del producto que aparecen en su ficha, NORAUTO podrá proponer el cambio de producto o el reembolso del precio, sin que proceda ninguna otra forma de indemnización.

Es responsabilidad del cliente comprobar que el producto es compatible con su vehículo. Además, el cliente es responsable de respetar las condiciones técnicas de los productos, así como de las

recomendaciones de seguridad del fabricante, especialmente las relativas a su almacenaje, montaje y utilización.

NORAUTO no será responsable de los daños que pudieran producirse en aquellos productos que requieran instalación por parte del cliente, y de la cual se encargué él mismo. Es responsabilidad del cliente informarse previamente a la compra del uso que puede darse a los productos que compra, así como del montaje que requieren.

### **ARTICULO 3: PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

NORAUTO propone al cliente, para ciertos productos cuya recogida se efectúe en uno de sus auto-centros, la posibilidad de encargar el montaje del mismo, o la reparación correspondiente.

Esas prestaciones no podrán ser encargadas de manera independiente.

Se informa al cliente de que deberá aceptar las condiciones de reparación de las que se informa en el pedido.

El cliente tendrá la posibilidad de comunicar al auto-centro NORAUTO de su elección el horario en el que desee ser atendido, que el auto-centro confirmará en función de su disponibilidad. NORAUTO hará todos los esfuerzos posibles para que la prestación de montaje o reparación se haga dentro de las condiciones solicitadas por el cliente. En el caso en que esto no sea posible, el auto-centro contactará con el cliente para proponerle una nueva cita.

De conformidad con la legislación vigente, las reparaciones están garantizadas por un plazo de 3 meses o 2.000 kilómetros, según lo expuesto en el Decreto 1457/1986 de 13 de enero de Talleres.

### **ARTICULO 4: TARIFAS**

Los productos se sirven según tarifas en vigor en la página web en el momento del registro del pedido por parte de NORAUTO. Los precios se expresan en euros, impuestos incluidos.

Los precios indicados no podrán entenderse aplicados a la venta en el auto-centro, sino sólo a la venta a distancia, a través de la página web.

La eco-participación relativa al reciclaje de algunos productos se menciona en el pedido. Dicha eco-participación está, según el caso y la normativa en vigor, incluida en el precio del producto o añadida posteriormente al precio.

El precio no comprende los costes de expedición, de transporte ni de entrega, importes que se facturarán de manera suplementaria según la opción elegida por el cliente.

Todo pedido dará lugar a la facturación de gastos de expedición. Su montante estará determinado por el número, tipología de producto y modo de entrega elegido por el cliente.

Los gastos de expedición se añadirán al precio de la compra.

NORAUTO se reserva el derecho de modificar el precio de sus productos en todo momento, simplemente modificándolo en su página web.

### **ARTICULO 5: CONDICIONES DE PAGO**

5.1 NORAUTO no estará obligado a proceder a la entrega de productos solicitados en caso de que el pedido no se haya efectuado satisfactoriamente.

Los pagos no serán considerados definitivos hasta el cobro efectivo por parte de NORAUTO.

5.2 En caso de pago mediante tarjeta bancaria: los pagos se considerarán debidos hasta el momento del pago a NORAUTO por parte de la entidad bancaria.

Durante el pago, el cliente será dirigido automáticamente a través de la página web de la entidad bancaria de NORAUTO. Los datos bancarios no serán tratados por los sistemas de NORAUTO. NORAUTO no tendrá jamás comunicación sobre estos datos bancarios ni los conservará en ningún momento.

5.3 La factura se enviará por correo electrónico a la dirección de e-mail facilitada por el cliente en el momento de la realización del pedido, y como muy tarde en el momento de entrega del producto.

La factura también estará disponible en el espacio personal del cliente. El histórico disponible podrá ser en todo momento suprimido por NORAUTO sin que ello le haga incurrir en responsabilidad alguna.

## **ARTICULO 6: ENTREGA**

6.1 Los gastos de expedición vienen indicados en la cesta, en la pantalla que recapitula el pedido y en la factura.

Los productos pedidos por el cliente serán entregados en el territorio español, incluido Islas Baleares y Canarias en los plazos indicados al realizar el pedido en función de la opción de entrega elegida, en la dirección indicada por el cliente en su pedido o en el auto-centro NORAUTO elegido por el cliente. En caso de ésta última opción, sólo si está disponible.

NORAUTO realizará todos los esfuerzos posibles para entregar los productos de una vez. Sin embargo, el cliente está informado de que es posible que los productos sean entregados en distintas remesas.

NORAUTO se compromete a realizar todos los esfuerzos posibles para realizar la entrega al cliente en los plazos indicados más adelante. Sin embargo, si el producto no se entrega en un plazo inferior a siete (7) días hábiles desde la fecha del pedido según se indique en el correo de confirmación de pedido, la venta podrá ser resuelta a petición del cliente o de NORAUTO. La cantidad que haya abonado el cliente le será devuelta en un plazo inferior a catorce (14) días naturales a contar desde la anulación del pedido enviada por el cliente o NORAUTO, sin que proceda ninguna otra indemnización.

En el caso en que en la fecha en que el cliente pida la devolución del producto, ya haya sido expedida su entrega, corresponderá al cliente comunicar al transportista que rechaza la entrega.

Las sumas abonadas por el cliente le serán devueltas en un plazo de catorce (14) días naturales a contar desde la anulación del pedido enviada por el cliente a NORAUTO.

### 6.2 Entrega a domicilio

El cliente se compromete a transmitir a través del pedido toda la información necesaria para la entrega, con el fin de garantizar la buena consecución de la compra. También facilitará un número de teléfono para que el transportista pueda localizarle.

Durante la entrega, el cliente deberá identificarse si se le solicita.

Si el cliente opta por una entrega a domicilio, en caso de ausencia en el momento de la entrega el transportista le dejará una nota de aviso a fin de concertar otro momento para la entrega.

En caso de no recepción del producto en el plazo que indique el transportista al cliente una vez intentada la primera entrega, el producto será automáticamente devuelto al almacén de NORAUTO.

Será entonces reembolsado al cliente el importe de su pedido dentro de catorce (14) días a contar desde la notificación de la anulación del pedido por NORAUTO.

En caso de encontrar el cliente dificultades por parte del transportista, el cliente deberá, dentro de los mismos plazos, informar a NORAUTO por correo electrónico.

Es responsabilidad del cliente verificar el estado de los productos cuando le son entregados, y se asegurar que son conformes con el pedido, tanto si son entregados a domicilio como en un auto-centro NORAUTO.

En caso que haya alguna disconformidad, el cliente deberá reflejarlas en el albarán de entrega que será firmada por él y por el transportista, y conservará una copia cada uno.

Las disconformidades deben ser comunicadas al transportista y a NORAUTO por correo certificado con acuse de recibo en los tres (3) días siguientes a la recepción del producto. En caso de avería, el cliente debe rechazar el producto dañado e indicar "rechazado por avería" sobre la el albarán de entrega ya que toda reclamación contra el transportista será rechazada.

En caso de entrega no conforme con el pedido tanto en cantidad como en calidad, el cliente debe informar a NORAUTO indicando la referencia del pedido, a nuestro servicio telefónico o por correo electrónico.

## 6.2 Entrega en un auto-centro NORAUTO

Si el cliente opta por recoger el producto en una tienda NORAUTO, deberá para ello presentar la factura correspondiente al pedido así como su DNI.

Si el cliente opta por recoger el producto en una tienda NORAUTO y además ha encargado una prestación de taller, el cliente deberá presentar también su DNI, el libro de mantenimiento, la ficha técnica y la factura de compra.

El auto-centro NORAUTO en el que se retirará el producto será obligatoriamente el auto-centro NORAUTO de referencia elegido por el cliente.

El paquete con la compra del cliente estará disponible durante veintiún (21) días naturales tras la notificación que le haya enviado el auto-centro NORAUTO comunicándole la disponibilidad del producto por correo electrónico. Una vez transcurrido ese plazo, NORAUTO entenderá que el cliente desiste de su compra. En ese caso, se entiende resuelto el contrato de compra y el cliente recibirá el reembolso del precio de compra en los treinta (30) días naturales desde la notificación de anulación del pedido que le hará NORAUTO. Al precio se le deducirá un 15% en concepto de gastos de tratamiento, envío, puesta a disposición y retirada del o de los productos.

Se entiende por días naturales todos los días de la semana (de lunes a domingo) y por hábiles todos los días de la semana salvo sábados, domingos y festivos nacionales y locales.

## **ARTÍCULO 7: TRANSMISIÓN DE LA PROPIEDAD Y DE LOS RIESGOS**

Los productos entregados serán propiedad de NORAUTO hasta el completo pago del precio.

En cambio, la responsabilidad por pérdida y deterioro del producto es del cliente desde la entrega y recepción del producto por el cliente.

## **ARTÍCULO 8: DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El cliente dispone de un derecho de desistimiento sobre la compra, que podrá ejercitar durante los catorce (14) días siguientes a la entrega y recepción del producto.

Los gastos de devolución correrán de cuenta del cliente.

Los productos pueden ser devueltos en cualquier auto-centro NORAUTO. En ningún caso se aceptará la devolución de un producto hecha en el domicilio social de NORAUTO. NORAUTO se reserva la elección del modo de reembolso del precio al cliente.

No se admitirá devolución sobre los productos personalizados –como por ejemplo las placas de matrícula– ni tampoco sobre los productos fabricados a demanda del cliente

Para admitir la devolución de un producto:

- (i) deberá enviarse en su embalaje original;
- (ii) deberá estar en perfecto estado;
- (iii) sin haber sido utilizado;
- (iv) y acompañado de todos sus accesorios y documentos.

Las devoluciones que tengan artículos incompletos, dañados, manchados o utilizados no serán admitidas. Los neumáticos tampoco podrán ser devueltos.

En caso de que el cliente haya cumplido todos los requisitos que aquí se exponen, NORAUTO se compromete a reembolsarle al cliente el precio del producto devuelto antes de treinta (30) días desde la recepción del producto en cuestión. El reembolso se podrá hacer mediante ingreso en la tarjeta de crédito o cheque bancario.

Se informa al cliente de que los gastos de devolución serán a su cargo, en las condiciones expuestas anteriormente.

#### **ARTICULO 9: RESPONSABILIDAD Y GARANTÍAS**

La garantía para el caso de venta de productos defectuosos es de 2 años, conforme las condiciones expuestas en el Real Decreto Legislativo 1/2007 que aprueba el Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Para que opere tal garantía, es necesario que el producto presente un defecto de origen y que cliente conserve la factura de compra del producto.

El cliente deberá contactar con NORAUTO en caso de que detecte tal defecto de origen en el producto. Se presumirá que es de origen si se manifiesta en los primeros seis meses desde la compra, y en el resto de tiempo hasta los dos años será el cliente el responsable de demostrar la existencia de tal defecto y que existía desde el origen de la compra.

Para tramitar estas cuestiones NORAUTO pone a disposición del cliente un Servicio Post-Venta con el que podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente.

La garantía sólo cubre defectos de origen, de acuerdo con la legislación vigente. Es decir, queda excluido el deterioro del producto por su uso habitual, así como la rotura o desgaste por un uso inadecuado, que en todo caso serán responsabilidad del cliente.

9.2 El cliente es responsable de la elección de los productos y especialmente de su adecuación y compatibilidad con su vehículo. Es necesario que el cliente verifique las particularidades de su vehículo antes de realizar la compra.

#### **ARTICULO 10: LOPD**

Según la LOPD 15/1999 Noroto, S.A.U le informa que sus datos serán incorporados a un fichero responsabilidad de Noroto, S.A.U. con domicilio en CC Albán, Km. 2.9, Burjassot, 46100 (Valencia) y cuya finalidad es gestionar su adhesión, remitirle ofertas de nuestros productos por cualquier medio de comunicación, y realizar estudios de mercado.

Ud. podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose al domicilio social indicado anteriormente.

### **ARTICULO 11: PROPIEDAD INTELECTUAL**

El contenido de esta página web es propiedad de NORAUTO, y se encuentra protegido por la legislación española e internacional relativa a propiedad intelectual.

Toda reproducción parcial o total está expresamente prohibida y podría constituir un ilícito civil y penal.

NORAUTO es propietaria de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los estudios, diseños, modelos y prototipos realizados para prestar el servicio al cliente. El cliente tiene prohibida toda la reproducción y explotación de los mencionados estudios, diseños, modelos y prototipos sin autorización previa, expresa y escrita de NORAUTO, quien podrá condicionar dicha autorización a la obtención de una contrapartida económica.

### **ARTICULO 12: ADVERTENCIAS Y COMENTARIOS**

Todo cliente de NORAUTO tiene derecho a dar su opinión sobre cualquier producto. NORAUTO informa de que la advertencia comprometerá sólo a su autor.

Aquel cliente que quiera verter un comentario será responsable del mismo, y de que éste sea conforme a la legislación vigente.

En todo caso queda prohibido todo comentario u opinión:

- (i) de carácter pedófilo, pornográfico, difamatorio, obsceno, racista, antisemita, xenófobo y en general contrario al orden público;
- (ii) que incite a la violencia, fanatismo, al crimen, suicidio, al odio a la religión, a la raza, al sexo, orientación sexual o etnia;
- (iii) que atente contra la vida privada o respecto de la dignidad de terceros, así como los que violen los derechos de propiedad intelectual de terceros.

Todo internauta podrá contactar con NORAUTO si estima que un comentario es contrario a lo anteriormente expuesto a través de un formulario que a tal efecto se destinará en la página web.

### **ARTICULO 13: LITIGIOS**

Se informa al cliente que el domicilio social, donde preferentemente deberán dirimirse los litigios a los que el presente contrato pueda dar lugar se resolverán en los Tribunales del domicilio social de NORAUTO -CC Albán, Km. 2.9, Burjassot, 46100 (Valencia)-.

### **ARTICULO 14: LEGISLACIÓN APLICABLE**

La legislación aplicable será la vigente en el reino de España.