

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

0. INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las “Condiciones Generales”) regulan las relaciones contractuales derivadas de las operaciones de contratación realizadas a distancia a través del sitio web <https://karwork.eu> (en adelante, el “Sitio Web”), en relación con los productos y/o servicios ofrecidos por Juan María Goñi Albistur (en adelante, el “EMPRESARIO”).

Estas Condiciones Generales serán de aplicación a las contrataciones realizadas tanto por consumidores y usuarios como por empresarios o profesionales, sin perjuicio de las disposiciones específicas que resulten aplicables en función de la condición con la que actúe el CLIENTE.

0.1. Ámbito de aplicación (B2C y B2B)

Las presentes Condiciones Generales serán aplicables a:

- Clientes B2C: personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
- Clientes B2B: personas físicas o jurídicas que actúen en el marco de una actividad empresarial o profesional.

Cuando el CLIENTE tenga la condición de consumidor o usuario, serán de aplicación, además de estas Condiciones Generales, las normas imperativas de protección de los consumidores que correspondan.

Cuando el CLIENTE actúe como empresario o profesional, se aplicará el régimen jurídico correspondiente a las relaciones entre profesionales, sin perjuicio de las normas imperativas que resulten aplicables.

En aquellos casos en los que una determinada disposición de estas Condiciones Generales sea aplicable exclusivamente a consumidores y usuarios, se indicará expresamente.

0.2. Disponibilidad y vigencia

Las Condiciones Generales estarán permanentemente disponibles para su consulta en el Sitio Web y permanecerán vigentes mientras no sean modificadas o sustituidas por una nueva versión.

La versión aplicable a cada contratación será la que se encuentre publicada y haya sido puesta a disposición del CLIENTE en el momento de formalizar el contrato.

El CLIENTE deberá tener la posibilidad de consultar, leer, guardar y reproducir las Condiciones Generales antes de completar la contratación.

0.3. Modificación de las Condiciones Generales

El EMPRESARIO podrá modificar o actualizar las presentes Condiciones Generales cuando resulte necesario para adaptarlas, entre otros motivos, a cambios legislativos o jurisprudenciales, modificaciones de los productos o servicios ofrecidos, cambios en los procedimientos de contratación o mejoras técnicas y operativas del Sitio Web.

Las modificaciones serán publicadas en el Sitio Web, indicando, cuando corresponda, su fecha de entrada en vigor, y estarán permanentemente disponibles para su consulta.

Las nuevas versiones de las Condiciones Generales no afectarán a los contratos que ya hayan sido perfeccionados con anterioridad a su entrada en vigor, que continuarán rigiéndose por la versión de las Condiciones Generales que resultara aplicable en el momento de su contratación, salvo que una disposición legal imperativa establezca otra cosa.

Las modificaciones serán aplicables a las contrataciones que se formalicen con posterioridad a su entrada en vigor, siempre que hayan sido puestas a disposición del CLIENTE antes de la contratación y, cuando resulte exigible, hayan sido expresamente aceptadas por este.

En ningún caso las modificaciones de las presentes Condiciones Generales podrán limitar o excluir los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios por las normas imperativas que resulten aplicables.

0.4. Aceptación previa a la contratación

Antes de completar una contratación, el CLIENTE deberá poder acceder al contenido de las presentes Condiciones Generales y, cuando así se establezca en el proceso de contratación, aceptar expresamente su contenido mediante el mecanismo habilitado al efecto.

La aceptación de las Condiciones Generales constituirá una condición necesaria para completar la contratación cuando así se indique en el proceso de compra o contratación.

La versión de las Condiciones Generales aplicable al contrato será la que haya sido puesta a disposición del CLIENTE y aceptada durante el proceso de contratación.

El CLIENTE podrá consultar la versión vigente de las Condiciones Generales en <https://karwork.eu/condiciones-generales-de-contratacion>

0.5. Condiciones particulares

Determinados productos o servicios podrán estar sujetos a condiciones particulares, presupuestos, ofertas, promociones o especificaciones específicas que complementen las presentes Condiciones Generales.

Las condiciones particulares deberán ser puestas a disposición del CLIENTE antes de la contratación cuando resulten aplicables.

En caso de contradicción entre las Condiciones Generales y las condiciones particulares específicamente aplicables a una contratación, prevalecerán estas últimas respecto de aquellos aspectos concretos que regulen, sin perjuicio de las normas imperativas que resulten aplicables

y de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.

0.6. Capacidad para contratar

El CLIENTE declara que dispone de capacidad legal suficiente para celebrar contratos y que los datos facilitados durante el proceso de contratación son verdaderos, completos y actualizados.

La contratación a través del Sitio Web deberá realizarse por personas que tengan capacidad legal para contratar de acuerdo con la normativa aplicable.

No se permite la contratación de productos o servicios a menores de edad, sin perjuicio de las condiciones específicas que, en su caso, puedan establecerse para el acceso o participación de menores en determinadas actividades.

Cuando la contratación o el acceso a una actividad requiera la mayoría de edad, el EMPRESARIO podrá solicitar al CLIENTE la acreditación de dicha circunstancia.

0.7. Incorporación de las Condiciones Generales al contrato

Las presentes Condiciones Generales formarán parte del contrato cuando hayan sido puestas a disposición del CLIENTE antes de la contratación y este haya aceptado su incorporación de acuerdo con el procedimiento establecido en el Sitio Web.

El EMPRESARIO conservará, cuando resulte técnicamente posible, un registro de la contratación realizada y de la versión de las condiciones aplicable en el momento de su formalización.

Una vez completada la contratación, el CLIENTE recibirá o podrá acceder a una confirmación de la operación realizada y a la información contractual correspondiente, en los términos establecidos por la normativa aplicable.

1. INTERVINIENTES E IDENTIDAD DE LAS PARTES (B2B / B2C)

De una parte, El EMPRESARIO es Juan María Goñi Albistur, N.I.F. 44564630Z, con domicilio en Polígono Industrial Errekaldea, Calle D nº11 - 31191 Beriain (Navarra), teléfono (+34) 606 80 92 45 y correo electrónico store@karwork.eu.

Y, de otra parte, El CLIENTE, que podrá actuar en calidad de:

- Consumidor y usuario (B2C): persona física que actúa con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
- Profesional o empresario (B2B): persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad económica o profesional.

El CLIENTE será identificado durante el proceso de contratación y declara disponer de capacidad legal suficiente para celebrar el presente contrato.

El CLIENTE podrá formalizar la compra como usuario registrado o como usuario invitado, siendo responsable, en su caso, del uso diligente y custodia de sus credenciales de acceso.

La realización del pedido por parte del CLIENTE constituye una oferta de contratación.

El contrato se entenderá perfeccionado únicamente cuando el EMPRESARIO confirme expresamente la aceptación del pedido, mediante un medio duradero, y verifique la disponibilidad del producto o servicio solicitado.

El EMPRESARIO se reserva el derecho a no aceptar o cancelar pedidos por causas justificadas, incluyendo, entre otras, falta de stock, errores en la información del pedido, sospecha de fraude o incumplimientos previos.

Las presentes Condiciones Generales, junto con el Aviso Legal, la Política de Privacidad, la Política de Cookies y la información precontractual facilitada al CLIENTE, regulan íntegramente la relación contractual entre las partes.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales regulan la contratación de los productos y servicios ofrecidos por el EMPRESARIO a través del Sitio Web, tanto para clientes que actúen como consumidores finales (B2C) como para aquellos que actúen en calidad de empresarios, profesionales o autónomos (B2B).

El objeto del contrato comprende, entre otros, los siguientes productos:

- Distribución oficial de 59º North Wheels en España
- Venta de llantas y componentes de automoción
- Productos de carrocería
- Interiores y accesorios para vehículos
- Merchandising relacionado con el mundo del motor
- Productos y contenidos vinculados a e-sports y cultura racing
- Distribución oficial de Work Wheels

Las características específicas de cada producto (incluyendo descripción, precio, impuestos aplicables, disponibilidad y condiciones de entrega) serán las publicadas en el Sitio Web en el momento de la contratación.

La entrega de los productos quedará condicionada, en todo caso, a la confirmación del pedido y al pago íntegro del precio correspondiente.

La contratación se formaliza mediante la selección del producto, la cumplimentación del formulario de pedido y la aceptación expresa de las presentes Condiciones Generales, junto con el resto de textos legales aplicables.

El CLIENTE declara haber recibido, con carácter previo a la contratación, información clara, suficiente y comprensible sobre las características esenciales de los productos adquiridos, y se obliga a cumplir íntegramente lo establecido en el presente contrato.

Las partes acuerdan expresamente que la relación contractual se rige exclusivamente por lo dispuesto en estas Condiciones Generales y, en su caso, por las Condiciones Particulares

aplicables, sin que existan acuerdos, manifestaciones o compromisos previos o adicionales que no estén incorporados en las mismas.

2.1. Capacidad legal para contratar

La contratación a través del Sitio Web está dirigida exclusivamente a personas con plena capacidad legal para contratar.

En el caso de clientes B2C (consumidores y usuarios), la contratación está limitada a personas físicas mayores de 18 años. Los menores emancipados podrán contratar dentro de los límites establecidos por la legislación civil aplicable, asumiendo en todo caso la responsabilidad de sus actos.

En el caso de clientes B2B (empresarios, profesionales o autónomos), el CLIENTE declara actuar en nombre propio o con poder suficiente de representación, garantizando que dispone de facultades legales suficientes para la formalización del contrato.

El CLIENTE, con independencia de su condición, garantiza la veracidad, exactitud y actualización de los datos facilitados durante el proceso de compra, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio derivado de información falsa, incompleta o inexacta.

El EMPRESARIO se reserva el derecho a verificar la identidad, edad o condición profesional del CLIENTE, pudiendo solicitar documentación acreditativa cuando resulte necesario, así como a rechazar o cancelar pedidos cuando existan indicios razonables de falsedad, suplantación de identidad, uso indebido del Sitio Web o contratación por parte de menores no autorizados.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las condiciones de acceso y uso del Sitio Web establecidas en la cláusula correspondiente de las presentes Condiciones Generales.

3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito, sin perjuicio de los costes asociados a la conexión a internet que correspondan al usuario conforme a su proveedor de servicios.

El acceso y navegación por el Sitio Web atribuye la condición de usuario e implica la aceptación plena de las presentes Condiciones Generales, del Aviso Legal, de la Política de Privacidad, de la Política de Cookies y del resto de textos legales que resulten de aplicación.

El Sitio Web está dirigido a personas mayores de 18 años, sin perjuicio de los menores emancipados que actúen dentro de su capacidad legal.

La contratación de productos únicamente podrá ser realizada por personas con plena capacidad legal para contratar, ya actúen en calidad de consumidores (B2C) o de empresarios, profesionales o autónomos (B2B).

Determinadas funcionalidades del Sitio Web podrán requerir registro previo o condiciones específicas de acceso, lo que será informado de forma previa a su utilización y requerirá aceptación expresa cuando proceda.

El usuario será responsable de la veracidad, exactitud y actualización de los datos facilitados, así como del uso diligente de sus credenciales de acceso, en su caso. El EMPRESARIO no será responsable de los daños o perjuicios derivados de la inexactitud de los datos proporcionados o del uso indebido del Sitio Web.

3.1. Requisitos para obtener la condición de usuario

El acceso a la compra a través del Sitio Web podrá realizarse mediante registro previo como usuario o como usuario invitado, debiendo en ambos casos facilitarse los datos obligatorios solicitados durante el proceso de contratación.

Podrán registrarse y contratar tanto consumidores (B2C) como empresarios, profesionales o autónomos (B2B), siempre que dispongan de plena capacidad legal para contratar conforme a la normativa aplicable.

La cuenta de usuario, en caso de registro, tendrá carácter personal, único e intransferible, quedando prohibida su cesión a terceros.

El usuario será responsable de la custodia, confidencialidad y uso adecuado de sus credenciales de acceso, debiendo comunicar de forma inmediata al EMPRESARIO cualquier acceso no autorizado, pérdida o sospecha de uso indebido.

Hasta la recepción de dicha comunicación, el EMPRESARIO quedará exento de responsabilidad por los usos realizados mediante las credenciales del usuario.

3.2. Baja como usuario registrado

El usuario, ya actúe como consumidor (B2C) o como empresario, profesional o autónomo (B2B), podrá solicitar en cualquier momento la baja de su cuenta de usuario registrado mediante comunicación al correo electrónico store@karwork.eu.

La baja de la cuenta no afectará a las obligaciones derivadas de contratos ya perfeccionados, que permanecerán vigentes hasta su completa ejecución o extinción conforme a lo pactado y a la normativa aplicable.

El EMPRESARIO se reserva el derecho a denegar un nuevo registro cuando existan incumplimientos contractuales previos, conflictos no resueltos, indicios de uso indebido del Sitio Web o actuaciones que puedan resultar perjudiciales para el EMPRESARIO, otros usuarios o terceros.

3.3. Requisitos para obtener la condición de usuario invitado

La adquisición de productos a través del Sitio Web podrá realizarse igualmente mediante la modalidad de usuario invitado, sin necesidad de registro previo.

Esta modalidad está disponible exclusivamente para clientes B2C (consumidores y usuarios), siempre que dispongan de plena capacidad legal para contratar y faciliten los datos necesarios para la tramitación del pedido.

Las empresas, empresarios, profesionales y demás clientes B2B no podrán obtener la condición de usuario invitado, debiendo acceder a los servicios, en su caso, como usuarios registrados, previa comprobación y validación de la documentación aportada.

En todo caso, el usuario deberá cumplimentar la información requerida durante el proceso de compra para la correcta gestión del pedido, entrega y facturación.

En caso de compras posteriores, el sistema podrá permitir la recuperación de datos previamente facilitados con el fin de agilizar el proceso de contratación, sin que ello implique la creación obligatoria de una cuenta de usuario registrado.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

El EMPRESARIO pone a disposición de los CLIENTES, tanto consumidores (B2C) como empresarios, profesionales o autónomos (B2B), información clara, veraz, suficiente y actualizada sobre los productos ofrecidos a través del Sitio Web, incluyendo sus características esenciales, precios, impuestos aplicables y, en su caso, gastos adicionales.

La información relativa a los productos se facilita de conformidad con la normativa vigente en materia de comercio electrónico y protección de consumidores, garantizando que la oferta, promoción y publicidad no induzca a error sobre sus características, condiciones o disponibilidad.

4.1. Disponibilidad de productos

La disponibilidad de los productos está sujeta a existencias y puede variar en función de la demanda.

El EMPRESARIO mantiene la información de stock actualizada en la medida de lo posible, sin perjuicio de posibles errores o desfases técnicos.

En caso de indisponibilidad del producto solicitado, el EMPRESARIO informará al CLIENTE a la mayor brevedad posible y podrá ofrecer, según proceda:

- a) un producto o servicio alternativo de características equivalentes,
- b) la espera hasta la reposición de stock, o
- c) la cancelación del pedido con el reembolso del importe abonado, cuando corresponda.

Las imágenes de producto tienen carácter ilustrativo y pueden existir ligeras variaciones de acabado, tonalidad o presentación derivadas del fabricante.

4.2. Precios, impuestos y gastos de envío

Los precios publicados en el Sitio Web son aplicables exclusivamente a las compras realizadas a través del mismo y serán los vigentes en el momento de la formalización del pedido.

El EMPRESARIO se reserva el derecho a modificar los precios en cualquier momento, aplicándose en todo caso los vigentes en el momento de la contratación.

Todos los precios se expresan en euros (€) e incluyen el IVA u otros impuestos indirectamente aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

Los gastos de envío no están incluidos en el precio del producto, salvo promociones específicas, y serán informados al CLIENTE de forma previa a la confirmación del pedido.

En caso de error manifiesto en precios o información publicada, el EMPRESARIO podrá corregirlos antes de la confirmación del pedido, ofreciendo al CLIENTE la posibilidad de aceptar o cancelar la compra sin coste alguno.

Salvo indicación expresa en contrario, los envíos internacionales se realizarán bajo modalidad DAP (Delivered At Place), siendo responsabilidad del CLIENTE los costes aduaneros e impuestos de importación.

4.3. Facturación

El CLIENTE tendrá derecho a recibir la factura correspondiente a su compra.

- En B2C (consumidores), la factura podrá emitirse en formato simplificado cuando proceda, con derecho a factura completa si así se solicita.
- En B2B (empresas, profesionales o autónomos), el EMPRESARIO emitirá factura completa con los datos fiscales necesarios para su correcta contabilización y, en su caso, retención fiscal.

La factura podrá emitirse en formato electrónico, salvo solicitud expresa del CLIENTE para su emisión en papel, sin coste adicional.

En determinadas operaciones, el EMPRESARIO podrá requerir datos adicionales (NIF, domicilio fiscal u otros) para la emisión de factura completa conforme a la normativa de facturación vigente.

4.4. Fiscalidad internacional y Ventanilla Única (One Stop Shop)

En el caso de envíos a países de la Unión Europea, el EMPRESARIO podrá acogerse, cuando proceda, al régimen de Ventanilla Única (One Stop Shop - OSS) para la declaración e ingreso del IVA correspondiente en destino, conforme a la normativa fiscal comunitaria vigente.

Para envíos con destino al Reino Unido u otros países fuera de la Unión Europea, podrán aplicarse regímenes de exportación, con posibles costes adicionales (aranceles, impuestos de importación o tasas aduaneras), que serán, en su caso, asumidos por el CLIENTE como importador de la mercancía, salvo indicación expresa en contrario.

El CLIENTE es responsable de verificar la normativa fiscal y aduanera aplicable en su país de destino cuando actúe como importador.

5. PROCESO DE COMPRA

La contratación se realizará en idioma castellano.

El CLIENTE podrá comprar como usuario registrado o como usuario invitado. El proceso de

compra consta de las siguientes fases:

1. Selección del producto o servicio y añadido al carrito.
2. Revisión del carrito con el resumen del pedido.
3. Introducción de datos personales y de facturación.
4. Aceptación expresa de las Condiciones Generales y de la Política de Privacidad.
5. Selección del método de pago.
6. Confirmación del pedido mediante el botón “Confirmar mi compra”.

Una vez completado el proceso, el CLIENTE recibirá un correo electrónico de confirmación del pedido, que no tendrá validez de factura, pero si como justificante de contratación.

6. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Se informa al CLIENTE que en el caso de que haya facilitado datos erróneos a la hora de formalizar su solicitud de pedido en el Sitio Web, podrá modificar los mismos a través su área ‘Mi cuenta’, mediante el formulario de contacto existente en el sitio web, a través del correo electrónico store@karwork.eu.

7. FORMAS DE PAGO

Para proceder al pago, el CLIENTE deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en el Sitio Web durante el proceso de compra. El pago de los productos y/o servicios únicamente podrá realizarse mediante las formas de pago que, en cada momento, se encuentren disponibles e indicadas expresamente en el Sitio Web.

En el caso de pago mediante tarjeta de crédito y/o débito, el pago estará sujeto a las comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras correspondientes. Si dicha entidad no autorizase el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando el pedido automáticamente cancelado y entendiéndose como no realizada la compraventa del producto o servicio solicitado. El importe total del pedido, incluidos los impuestos legalmente aplicables, se mostrará de forma clara y detallada antes de la confirmación definitiva del pedido.

Con el objetivo de reforzar la seguridad y protección de las compras online, el EMPRESARIO ha implantado los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad y seguridad de las transacciones, mediante la utilización de un proveedor de servicios de pago y un intermediario bancario que cumplen con los más altos estándares de seguridad. En particular, se aplicarán los sistemas de autenticación reforzada del cliente (Strong Customer Authentication – SCA) exigidos por la normativa vigente en materia de servicios de pago (Directiva (UE) 2015/2366 – PSD2), cuando resulte obligatorio.

Todas las órdenes de pago estarán identificadas mediante un código único generado por el proveedor de servicios de pago, sin el cual ninguna transacción será autorizada por la entidad

bancaria correspondiente. Dicho código permitirá al EMPRESARIO gestionar los cobros sin necesidad de almacenar los datos completos de la tarjeta de pago del CLIENTE.

En ningún caso el EMPRESARIO almacenará los datos bancarios o de las tarjetas de pago facilitados por los clientes a través de la pasarela de pago en sus propios sistemas informáticos. Dichos datos únicamente serán tratados durante el tiempo estrictamente necesario para la correcta ejecución del pago y, en su caso, hasta la finalización del período legal de desistimiento, conforme a la normativa aplicable.

Actualmente, el Sitio Web pone a disposición del CLIENTE las siguientes modalidades de pago, que podrán variar en función del producto o servicio contratado:

Tarjeta de crédito y/o débito: El sitio web tiene instalada la pasarela de pago de comercio electrónico REDSYS de la entidad Caixabank. Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos. Se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo «Secure Socket Layer». Los datos tanto personales como bancarios serán protegidos con todas las medidas de seguridad establecidas por el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) con total confidencialidad. En ningún caso se almacenarán los datos proporcionados por los CLIENTES a través de la pasarela de pago, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la reserva, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento.

Pago con PayPal

El CLIENTE podrá realizar el pago a través de PayPal, utilizando su cuenta personal o profesional. El uso de este método de pago se realiza en un entorno seguro gestionado por PayPal, y se rige por sus propios términos y condiciones.

Asimismo, PayPal puede ofrecer, en determinados casos y según disponibilidad, servicios de financiación o pago aplazado, como PayPal Pay Later, que permiten fraccionar el pago de compras comprendidas entre 30 € y 2.000 €, en 3 plazos, siempre sujeto a la aprobación y condiciones establecidas directamente por dicha plataforma.

En cualquier caso, el EMPRESARIO se reserva el derecho de aplazar la tramitación del pedido para llevar a cabo las comprobaciones antifraude que estime oportunas. Asimismo, podrá suspender temporalmente o cancelar una operación cuando existan indicios razonables de fraude o uso indebido de los medios de pago, con el fin de proteger tanto al CLIENTE como al propio EMPRESARIO.

El EMPRESARIO podrá realizar verificaciones adicionales de identidad antes de aceptar determinados pedidos.

8. TRAMITACIÓN DEL PEDIDO

Una vez verificado el pago completo del pedido, el EMPRESARIO iniciará la tramitación del mismo. Si el pago no se realiza en un plazo de cinco días, el pedido será automáticamente anulado y el CLIENTE deberá realizar un nuevo pedido al precio vigente en ese momento.

A la entrega de la mercancía, el CLIENTE deberá firmar el albarán de entrega como confirmación de la recepción, de manera que las agencias de transporte puedan notificar al EMPRESARIO que la entrega se ha realizado correctamente.

El EMPRESARIO entregará los productos tal como se describen en la web. Los envíos podrán contar con cobertura logística o aseguradora según el operador utilizado.

El CLIENTE deberá revisar la mercancía al recibirla y anotar los daños que pudiera sufrir en el albarán de entrega.

En caso de cualquier incidencia durante la entrega, el CLIENTE deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente del EMPRESARIO e informar detalladamente sobre la situación.

Se recomienda que el CLIENTE imprima o guarde una copia en soporte duradero de las condiciones de venta al realizar su pedido, así como del comprobante de recepción enviado por el EMPRESARIO por correo electrónico.

9. CONDICIONES DE ENVÍO DE LOS PRODUCTOS

Los productos adquiridos a través del Sitio Web serán preparados y embalados utilizando materiales adecuados para su protección durante el transporte (cajas de cartón, embalaje acolchado, sobres de seguridad o protección equivalente), en función de la naturaleza, tamaño y características del producto.

Los envíos se realizarán a la dirección indicada por el CLIENTE en el formulario de pedido, mediante agencias de transporte y operadores logísticos nacionales e internacionales (incluyendo, entre otros, FedEx, CTT u operadores equivalentes), contratados por el EMPRESARIO para la gestión de los envíos.

El EMPRESARIO actúa como vendedor frente al CLIENTE, siendo responsable de la correcta tramitación del pedido, entrega del producto, garantía legal y atención postventa, con independencia de que la ejecución material del transporte sea realizada por terceros operadores logísticos o proveedores externos.

No se realizan entregas en apartados de correos ni en ubicaciones no habilitadas para la recepción efectiva de mercancías.

El plazo de entrega comenzará a contar desde la confirmación del pago del pedido.

El EMPRESARIO realizará sus mejores esfuerzos para cumplir los plazos de entrega indicados, pudiendo estos verse afectados por causas logísticas, incidencias del transporte o fuerza mayor, sin que ello implique responsabilidad en caso de retrasos no imputables directamente al EMPRESARIO.

En caso de indisponibilidad del producto tras la realización del pedido, el CLIENTE podrá optar entre:

- a) la sustitución por un producto de características y valor equivalente,
- b) la espera hasta reposición de stock, o
- c) la cancelación del pedido con el reembolso íntegro de las cantidades abonadas, cuando proceda conforme a la normativa aplicable.

Cuando el retraso en la entrega sea imputable al EMPRESARIO y resulte injustificado, el CLIENTE podrá resolver el contrato, con derecho al reembolso íntegro de las cantidades abonadas, sin perjuicio de la devolución del producto cuando este hubiera sido entregado.

El EMPRESARIO responderá por los daños y perjuicios derivados de dolo, negligencia o incumplimiento de las presentes Condiciones Generales, conforme a la normativa aplicable.

9.1. Ámbito geográfico de entrega (One Stop EU & UK)

Los pedidos realizados a través del Sitio Web podrán ser enviados actualmente a los siguientes territorios:

- España (Península)
- Islas Baleares
- Islas Canarias
- Portugal (Península)
- Unión Europea
- Reino Unido

El Sitio Web opera bajo un modelo de distribución internacional “one-stop”, permitiendo el acceso a clientes situados en el Espacio Económico Europeo y Reino Unido, sin restricciones de acceso por razón de residencia, conforme al Reglamento (UE) 2018/302 relativo al bloqueo geográfico injustificado.

Las condiciones de envío, costes logísticos, plazos de entrega y disponibilidad de transportistas podrán variar en función del producto y destino.

En el caso de envíos fuera de la Unión Europea, incluido Reino Unido, el CLIENTE será responsable de los posibles aranceles, impuestos de importación, tasas aduaneras o cualquier otro coste asociado a la entrada de mercancía en su país de destino, salvo que se indique expresamente lo contrario.

Los envíos a Islas Canarias, Ceuta y Melilla podrán realizarse, si bien el CLIENTE asumirá la gestión logística adicional, así como los costes aduaneros o fiscales que pudieran derivarse. Esta delimitación territorial responde exclusivamente a criterios logísticos y operativos, no constituyendo discriminación por razón de nacionalidad o lugar de residencia.

La disponibilidad de determinados productos podrá variar según restricciones logísticas o

aduaneras del país de destino.

9.2. Plazos de entrega de los pedidos

Una vez confirmado el pago y si los productos están disponibles, los pedidos se enviarán desde el almacén del EMPRESARIO o desde el almacén del fabricante a la dirección indicada por el CLIENTE.

Los plazos de entrega indicados en la página web tienen carácter estimado y orientativo, pudiendo variar en función de la disponibilidad del producto, la carga de trabajo del EMPRESARIO o de terceros implicados en la producción o el transporte, y otras circunstancias ajenas a su control. Dichos plazos no constituyen, salvo indicación expresa en contrario, un compromiso de entrega en fecha fija.

Para pedidos de productos temporalmente sin stock o personalizados, el CLIENTE podrá consultar la fecha de disponibilidad y el plazo de entrega estimado contactando al EMPRESARIO por correo electrónico o teléfono.

En caso de retraso en el envío, el EMPRESARIO se comunicará con el CLIENTE para proponer una solución, que podrá consistir en ofrecer un producto alternativo, esperar a que el producto solicitado esté disponible o cancelar el pedido, en el plazo de cinco (5) días naturales desde la remisión de dicha comunicación y por el mismo medio, el CLIENTE deberá dar una respuesta. Transcurrido dicho plazo sin manifestación expresa por parte del CLIENTE, se entenderá que este mantiene su interés en la ejecución del contrato, sin perjuicio de los derechos que en todo momento le asistan conforme a la normativa aplicable.

En el caso de productos personalizados, su fabricación se encuentra sujeta a los plazos de producción determinados por un tercero, ajenos a la voluntad y al control de EL EMPRESARIO. El plazo de entrega estimado para dichos productos es de aproximadamente tres (3) meses (12-14 semanas) a contar desde la confirmación del pedido, plazo que el CLIENTE acepta de forma expresa al formalizar la compra, y que sustituye, a todos los efectos, al plazo general de entrega previsto en las presentes condiciones.

Una vez formalizado el pedido, EL EMPRESARIO se pondrá en contacto con el CLIENTE al objeto de confirmar o, en su caso, actualizar la fecha estimada de entrega, en función de la información facilitada por el tercero responsable de la producción. Cualquier variación sustancial respecto del plazo estimado será comunicada al CLIENTE tan pronto como EL EMPRESARIO tenga conocimiento de la misma.

En el supuesto de que el plazo de entrega estimado se viera superado de manera significativa, EL EMPRESARIO informará de ello al CLIENTE mediante correo electrónico a la dirección facilitada por este, quien deberá comunicar, en el plazo de cinco (5) días naturales desde la remisión de dicha comunicación y por el mismo medio, su voluntad de instar la resolución del contrato, de conformidad con la normativa de protección de consumidores y usuarios que resulte de aplicación. Transcurrido dicho plazo sin manifestación expresa por parte del CLIENTE, se entenderá que este mantiene su interés en la ejecución del contrato, sin perjuicio de los

derechos que en todo momento le asistan conforme a la normativa aplicable.

9.3. Gastos de envío

Los gastos de envío, junto con los impuestos que en su caso resulten aplicables, serán informados de forma clara y desglosada durante el proceso de compra, con carácter previo a la confirmación definitiva del pedido.

El importe de los gastos de envío podrá variar en función de criterios objetivos como el destino, el volumen, el peso, la naturaleza del producto, el tipo de transporte requerido y el valor del pedido.

En todo caso, el CLIENTE conocerá el coste total del envío antes de proceder al pago, de manera que el precio final del pedido incluirá de forma transparente el importe correspondiente a los gastos de transporte, cuando estos resulten aplicables.

9.4. Gastos de envío gratuitos

Con carácter general, para todos los pedidos por importe igual o superior a 100€ de productos en stock con envío a la península para cliente B2C, los gastos de envío serán GRATUITOS.

9.5. Imposibilidad de entrega

En caso de no poder efectuar la entrega en la dirección indicada, la empresa de transporte encargada del envío realizará los intentos de entrega necesarios conforme a su propio procedimiento operativo.

Transcurridos tres (3) días desde que se hayan producido varios intentos de entrega sin éxito, EL EMPRESARIO se pondrá en contacto con el CLIENTE al objeto de gestionar una solución. Si transcurridos 15 días desde dicho contacto no ha sido posible completar la entrega ni obtener respuesta del CLIENTE, EL EMPRESARIO enviará un recordatorio, y de no obtener respuesta, procederá a la cancelación del pedido y al reembolso de las cantidades abonadas.

Cuando la imposibilidad de entrega sea imputable al CLIENTE —por causas tales como ausencia reiterada en la dirección indicada, falta de respuesta a los avisos de la empresa de transporte, no respuesta a las comunicaciones del EMPRESARIO, rechazo injustificado del pedido o inexactitud de los datos de entrega facilitados—, EL EMPRESARIO podrá descontar del reembolso los costes de envío efectivamente incurridos, al constituir estos un perjuicio directamente ocasionado por dicha circunstancia.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado «Retraso en la entrega», el CLIENTE podrá ejercer los derechos que le reconozca en cada momento la normativa de protección de consumidores y usuarios aplicable.

Los costes adicionales por modalidades de envío distintas a la estándar serán comunicados de forma transparente y aceptados expresamente por el CLIENTE antes de la confirmación del pedido.

El EMPRESARIO será responsable de la entrega de los productos hasta su recepción por el

CLIENTE o persona designada, excepto en casos de fuerza mayor o fortuito.

Los productos se considerarán entregados cuando lleguen completos y en buen estado. El CLIENTE deberá revisar los productos al recibirlos y notificar inmediatamente cualquier incidencia al EMPRESARIO para su resolución.

10. DERECHO DE DESISTIMIENTO

10.1. Ámbito de aplicación (B2C y exclusión B2B)

El derecho de desistimiento regulado en la presente cláusula será de aplicación exclusivamente a los CLIENTES que tengan la condición legal de consumidores y usuarios, de conformidad con la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

En las relaciones B2B, cuando el CLIENTE actúe en el marco de su actividad empresarial, profesional o comercial, no será de aplicación el derecho legal de desistimiento previsto para consumidores y usuarios. Cualquier devolución, cancelación o desistimiento en estas relaciones se regirá exclusivamente por lo pactado entre las partes y por la normativa que resulte aplicable.

10.2. Plazo y ejercicio del derecho de desistimiento (B2C)

El CLIENTE que tenga la condición de consumidor y usuario dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales para ejercer su derecho de desistimiento, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, en los términos establecidos en la normativa aplicable.

En el caso de contratos de compraventa, el plazo comenzará a contar desde el día en que el CLIENTE, o un tercero indicado por este distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes.

Cuando el contrato tenga por objeto la entrega de varios bienes que se entreguen por separado, el plazo comenzará a contar desde la recepción material del último de ellos, sin perjuicio de las demás reglas legalmente aplicables.

Para facilitar el ejercicio de este derecho, EL EMPRESARIO pone a disposición del CLIENTE el modelo de formulario de desistimiento que figura en el apartado siguiente. La utilización de dicho formulario no es obligatoria, pudiendo el CLIENTE ejercer su derecho mediante cualquier otra declaración inequívoca que permita identificar su decisión de desistir del contrato.

El CLIENTE podrá remitir el formulario, debidamente cumplimentado, o cualquier otra declaración inequívoca de desistimiento por correo electrónico a store@karwork.eu.

Asimismo, cuando resulte legalmente exigible, EL EMPRESARIO pondrá a disposición del CLIENTE una función o interfaz digital para el ejercicio del derecho de desistimiento a través del sitio web, que permitirá comunicar y confirmar el ejercicio de dicho derecho por medios electrónicos.

[Haga clic aquí para acceder a la interfaz digital de ejercicio del derecho de

desistimiento.1

Una vez recibida la comunicación de desistimiento, EL EMPRESARIO facilitará al CLIENTE, sin demora indebida, un acuse de recibo de dicha comunicación en un soporte duradero.

10.3. Modelo de formulario de desistimiento**1. DATOS DEL EMPRESARIO**

Titular: Juan María Goñi Albistur

N.I.F.: 44564630Z

Domicilio: Polígono Industrial Errekaldea, Calle D nº 11 - 31191 Beriain (Navarra)

Teléfono: (+34) 606 80 92 45

Correo electrónico: store@karwork.eu

2. DATOS DEL PEDIDO

Número de pedido: _____

Fecha de adquisición: _____

3. PRODUCTO OBJETO DEL DESISTIMIENTO

Producto: _____

Referencia: _____

4. DATOS DEL CLIENTE

Nombre y apellidos: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

5. DECLARACIÓN DE DESISTIMIENTO

Por la presente, le comunico de forma inequívoca mi decisión de desistir del contrato de compraventa correspondiente al pedido y producto anteriormente identificados.

Lugar: _____

Fecha: _____

Firma del consumidor (solo si se presenta en papel):

[Haga clic aquí para descargar el formulario para el ejercicio del derecho de desistimiento.]

10.4. Consecuencias del ejercicio del desistimiento (B2C)

Cuando el CLIENTE ejerza válidamente su derecho de desistimiento, EL EMPRESARIO reembolsará todos los pagos recibidos del CLIENTE, incluidos, en su caso, los costes de entrega correspondientes a la modalidad de envío estándar menos costosa ofrecida por EL EMPRESARIO.

Si el CLIENTE hubiera elegido expresamente una modalidad de entrega distinta de la modalidad estándar menos costosa ofrecida, EL EMPRESARIO no estará obligado a reembolsar los costes adicionales derivados de dicha elección.

El reembolso se efectuará sin demora indebida y, en todo caso, dentro del plazo máximo legalmente establecido, utilizando el mismo medio de pago empleado por el CLIENTE para la transacción inicial, salvo que el CLIENTE haya aceptado expresamente otro medio de pago y siempre que ello no le suponga ningún gasto.

En los contratos de compraventa, EL EMPRESARIO podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el CLIENTE presente una prueba de su devolución, según qué condición se cumpla primero.

El CLIENTE deberá devolver o entregar directamente los bienes a EL EMPRESARIO sin demora indebida y, en todo caso, dentro del plazo legalmente establecido desde la comunicación de su decisión de desistir.

Salvo que EL EMPRESARIO haya aceptado asumirlos o no haya informado previamente al CLIENTE de que debe asumirlos, el CLIENTE soportará los costes directos de devolución de los bienes.

Disminución de valor de los bienes

El ejercicio del derecho de desistimiento no podrá ser objeto de penalización. No obstante, el CLIENTE será responsable de la disminución de valor de los bienes que resulte de una manipulación distinta de la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

La mera apertura del embalaje o la manipulación razonablemente necesaria para comprobar el producto no determinará por sí misma una pérdida del derecho de desistimiento ni permitirá aplicar una penalización.

Cuando el producto haya sido manipulado, instalado, montado o utilizado de una forma que exceda de lo necesario para comprobar su naturaleza, características o funcionamiento y dicha actuación haya producido una depreciación objetiva, EL EMPRESARIO podrá minorar proporcionalmente el importe del reembolso en función de la disminución de valor efectivamente producida y acreditada.

En particular, determinados productos destinados a aplicaciones específicas del sector de la automoción, aftermarket, rendimiento o competición pueden experimentar una depreciación objetiva cuando, tras su entrega, hayan sido montados, instalados, adaptados o utilizados de

forma que genere marcas, desgaste, modificaciones o cualquier otra alteración que afecte a su valor comercial.

Esta circunstancia no supone una exclusión automática del derecho de desistimiento. En su caso, la eventual minoración del reembolso se determinará individualmente, atendiendo al estado real del producto devuelto y a la depreciación efectivamente producida.

EL EMPRESARIO podrá solicitar o conservar la documentación necesaria para justificar, cuando proceda, la existencia y cuantía de la depreciación aplicada.

A estos efectos, no será exigible al CLIENTE la conservación del embalaje o material de protección utilizado exclusivamente para el transporte. La ausencia del embalaje original propio del producto únicamente podrá tenerse en cuenta cuando, atendiendo a las circunstancias concretas, haya provocado una disminución efectiva y acreditable del valor del bien.

10.5. Exclusiones del derecho de desistimiento (B2C)

De conformidad con el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el derecho de desistimiento no será aplicable, entre otros, a los siguientes supuestos cuando concurren las circunstancias legalmente previstas:

- Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, incluidos los productos fabricados, configurados o adaptados específicamente a requerimientos particulares del CLIENTE.
- Bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene, cuando hayan sido desprecintados después de la entrega.
- Bienes que, después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza, se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.
- Servicios completamente ejecutados, cuando su ejecución haya comenzado con el consentimiento previo y expreso del CLIENTE y con su conocimiento de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado, perderá su derecho de desistimiento.
- Cualquier otro bien, servicio o contrato comprendido en alguno de los supuestos de exclusión establecidos legalmente en el artículo 103 del TRLGDCU.

Las exclusiones previstas en este apartado serán de aplicación únicamente cuando concurren efectivamente los requisitos establecidos legalmente para cada supuesto.

En particular, el mero montaje, instalación, utilización o manipulación de un producto no determina por sí mismo la pérdida del derecho de desistimiento, sin perjuicio de la responsabilidad del CLIENTE por la disminución de valor que, en su caso, dicha manipulación pueda ocasionar conforme a los apartados anteriores.

10.6. Responsabilidad por uso o manipulación del producto

El CLIENTE será responsable de la disminución de valor de los bienes que resulte de una manipulación distinta de la necesaria para establecer su naturaleza, características o

funcionamiento.

A título meramente indicativo, podrá existir una disminución de valor cuando el producto:

- haya sido montado o instalado y dicha actuación haya generado una depreciación objetiva;
- presente signos de uso o desgaste que excedan de la manipulación necesaria para comprobar su naturaleza, características o funcionamiento;
- haya sido utilizado de forma continuada o intensiva;
- presente daños, modificaciones, marcas, adaptaciones o alteraciones que afecten a su valor comercial;
- no se devuelva completo con alguno de sus elementos o accesorios cuando su ausencia produzca una disminución efectiva y acreditable de valor.

La existencia y cuantía de cualquier depreciación se determinarán de forma individualizada y proporcional, atendiendo al estado efectivo del producto y a la pérdida de valor realmente ocasionada.

10.7. Régimen aplicable a clientes B2B

Cuando el CLIENTE actúe como empresa, autónomo, profesional o, en general, dentro del ámbito de su actividad empresarial o profesional, no resultará aplicable el derecho legal de desistimiento reconocido a los consumidores y usuarios.

Las devoluciones, cancelaciones o desistimientos de operaciones B2B se regirán exclusivamente por las condiciones contractuales aplicables y por la normativa correspondiente a la relación entre las partes.

11. GARANTÍA LEGAL, RECAMBIOS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

11.1. Garantía legal de conformidad

Los productos comercializados por EL EMPRESARIO están sujetos al régimen de garantía y responsabilidad que resulte aplicable en función de la condición del CLIENTE, de la naturaleza de la operación y de la normativa vigente.

Cuando el CLIENTE tenga la condición de consumidor o usuario (B2C), EL EMPRESARIO responderá de las faltas de conformidad existentes en el momento de la entrega y que se manifiesten dentro del plazo de garantía legal establecido 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 (TRLGDCU).

En el caso de los bienes, el plazo de garantía legal será, con carácter general, de tres (3) años desde la entrega, en los términos y condiciones establecidos legalmente. Durante los dos (2) primeros años desde la entrega, se presumirá, salvo prueba en contrario o cuando dicha presunción resulte incompatible con la naturaleza del bien o de la falta de conformidad, que la

falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega.

La garantía cubre las faltas de conformidad imputables al producto que existieran en el momento de la entrega, aunque se manifiesten con posterioridad dentro del correspondiente plazo legal de garantía.

No quedarán comprendidas aquellas averías, daños o deficiencias que se produzcan posteriormente por causas ajenas al producto o que sean imputables al uso, instalación, manipulación, mantenimiento o conservación del mismo por parte del CLIENTE o de terceros, en los términos previstos en esta cláusula y en la Cláusula 12.

Cuando el CLIENTE tenga la condición de empresa, profesional o autónomo (B2B), la responsabilidad por defectos, vicios o falta de conformidad se regirá por lo expresamente pactado entre las partes y, en su defecto, por la normativa mercantil y civil que resulte de aplicación.

La garantía legal se entenderá sin perjuicio de las garantías comerciales adicionales que, en su caso, puedan ofrecer el fabricante o EL EMPRESARIO, cuyas condiciones serán comunicadas al CLIENTE cuando resulten aplicables.

11.2. Productos destinados a competición, circuito o uso no viario

Determinados productos comercializados por EL EMPRESARIO pueden estar diseñados y destinados exclusivamente a competición, circuitos cerrados, uso deportivo específico o entornos no viarios y, por tanto, no estar homologados para su utilización en vías públicas.

Cuando así corresponda, esta circunstancia será indicada de forma clara en la ficha, descripción, documentación o características del producto.

Corresponde al CLIENTE comprobar, antes de la adquisición, instalación y utilización del producto, que el uso previsto resulta compatible con la normativa aplicable en su territorio y, en particular, con los requisitos de homologación, seguridad vial, características técnicas del vehículo e Inspección Técnica de Vehículos (ITV), cuando sean exigibles.

La comercialización de un producto destinado exclusivamente a competición o uso no viario no implica que dicho producto pueda utilizarse legalmente en vías públicas. El CLIENTE deberá utilizarlo exclusivamente para las finalidades y en las condiciones para las que haya sido diseñado, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente puedan corresponder a EL EMPRESARIO por defectos o faltas de conformidad del propio producto.

11.3. Exclusiones y limitaciones de la garantía por causas imputables al CLIENTE

En la medida permitida por la legislación aplicable, EL EMPRESARIO no responderá de aquellas averías, daños o incidencias que sean consecuencia directa de un uso, instalación, mantenimiento o manipulación incorrectos o incompatibles con las características, especificaciones o instrucciones aplicables al producto.

En particular, podrán quedar fuera de la responsabilidad de EL EMPRESARIO, cuando exista relación causal con la incidencia reclamada:

- a) El desgaste natural derivado del uso ordinario del producto, atendiendo a su naturaleza, intensidad y condiciones de utilización.
- b) Los daños derivados de un uso indebido, negligente, inadecuado o contrario a las instrucciones del fabricante o de EL EMPRESARIO.
- c) Los daños ocasionados por una instalación, montaje, desmontaje, calibración, codificación o manipulación incorrectos, o realizados al margen de las instrucciones y especificaciones técnicas aplicables.
- d) Las modificaciones, alteraciones, reparaciones, mecanizados o intervenciones efectuados sobre el producto después de su entrega sin autorización del fabricante o de EL EMPRESARIO, cuando hayan causado o contribuido a causar la incidencia.
- e) Las alteraciones de software, mapeos, codificaciones u otras modificaciones electrónicas realizadas sobre un vehículo o componente cuando hayan causado o contribuido a causar la falta de conformidad o avería reclamada.
- f) Los daños derivados de la utilización del producto en competición, circuitos, tandas privadas («track days») o conducción extrema cuando dicho producto no haya sido diseñado o destinado específicamente para tales usos.
- g) Las incompatibilidades o daños derivados de modificaciones, transformaciones o alteraciones previamente realizadas en el vehículo receptor que no hayan sido comunicadas a EL EMPRESARIO, cuando dicha información resultara relevante para determinar la compatibilidad del producto.
- h) Los daños producidos por accidentes, impactos, factores externos, condiciones de utilización extraordinarias o cualquier otra circunstancia ajena al funcionamiento normal del producto.

Estas exclusiones serán aplicables únicamente cuando la causa alegada resulte acreditada y exista una relación causal suficiente con la incidencia objeto de reclamación.

Se recomienda que la instalación y puesta en servicio de los productos de naturaleza técnica sea realizada por talleres o profesionales cualificados, siguiendo las instrucciones y especificaciones del fabricante.

En ningún caso estas previsiones limitarán los derechos reconocidos con carácter imperativo a los consumidores y usuarios, ni excluirán las responsabilidades que legalmente no puedan ser objeto de limitación o renuncia.

11.4. Recambios y piezas de repuesto

Cuando resulte legalmente exigible, el fabricante garantizará la existencia de un adecuado servicio técnico y de piezas de repuesto durante el plazo establecido por la normativa aplicable, contado desde que el producto deje de fabricarse.

En su condición de distribuidor o vendedor, EL EMPRESARIO facilitará al CLIENTE, cuando proceda, la gestión o canalización de las solicitudes de piezas de repuesto ante el fabricante o proveedor correspondiente.

La disponibilidad, precio y plazo de suministro de determinadas piezas dependerán de la información y disponibilidad comunicadas por el fabricante o proveedor.

EL EMPRESARIO no será responsable de retrasos, descatalogaciones o situaciones de falta de disponibilidad que sean exclusivamente imputables al fabricante o proveedor, sin perjuicio de las obligaciones legales que pudieran corresponderle directamente frente al CLIENTE.

11.5. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de EL EMPRESARIO se regirá en todo caso por la legislación aplicable y no podrá excluirse ni limitarse cuando dicha exclusión o limitación esté legalmente prohibida.

En las relaciones B2B, y salvo que resulte aplicable una responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada, la responsabilidad contractual o extracontractual de EL EMPRESARIO derivada directamente del producto suministrado podrá limitarse, en los términos permitidos por la legislación aplicable, al importe efectivamente abonado por el CLIENTE por el producto que hubiera originado la reclamación.

En el ámbito B2B, y salvo que concurra dolo, culpa grave o cualquier otro supuesto en el que legalmente no resulte válida la limitación, EL EMPRESARIO no responderá de daños indirectos o consecuenciales, lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades comerciales, paralización de la actividad o costes derivados de la privación de uso del vehículo o equipo.

Esta limitación no será aplicable cuando resulte contraria a una norma imperativa ni afectará, en particular, a las responsabilidades derivadas de la normativa sobre responsabilidad por productos defectuosos, daños personales, derechos irrenunciables de consumidores y usuarios o cualquier otra responsabilidad que legalmente no pueda ser excluida o limitada.

12. DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS, FALTA DE CONFORMIDAD Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

12.1. Régimen general de falta de conformidad

El CLIENTE podrá ejercer los derechos que legalmente le correspondan cuando los productos entregados presenten una falta de conformidad con el contrato, incluyendo, entre otros supuestos, los defectos de fabricación, los daños imputables al transporte o las discrepancias relevantes respecto de las características, prestaciones o especificaciones contratadas.

Cuando el CLIENTE tenga la condición de empresa, profesional o autónomo (B2B), la responsabilidad por defectos, vicios o falta de conformidad se regirá por lo expresamente pactado entre las partes y, en lo no previsto, por la normativa mercantil y civil que resulte de aplicación.

Cuando el CLIENTE tenga la condición de consumidor o usuario (B2C), EL EMPRESARIO responderá de las faltas de conformidad existentes en el momento de la entrega y que se manifiesten dentro del plazo de garantía legal establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, actualmente de tres (3) años desde la entrega para los bienes, en los términos y condiciones previstos legalmente.

Durante los dos (2) primeros años desde la entrega, se presumirá, salvo prueba en contrario o cuando dicha presunción resulte incompatible con la naturaleza del bien o de la falta de conformidad, que la falta de conformidad ya existía cuando el producto fue entregado. Transcurrido dicho plazo, corresponderá al CLIENTE acreditar, cuando resulte necesario conforme a la normativa aplicable, que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega.

No se considerarán faltas de conformidad aquellas deficiencias, daños o averías que sean consecuencia del desgaste natural derivado del uso ordinario del producto, atendiendo a su naturaleza, intensidad y condiciones de utilización, ni aquellas que traigan causa de un uso indebido, negligente, inadecuado o contrario a las instrucciones del fabricante o del EMPRESARIO.

Asimismo, quedarán fuera de la responsabilidad del EMPRESARIO, siempre que exista relación causal con la falta de conformidad alegada, los daños o averías derivados de la utilización del producto para fines distintos de aquellos para los que fue diseñado, incluyendo su utilización en competición o en disciplinas deportivas extremas cuando el producto no haya sido expresamente concebido para tales usos; de instalaciones, montajes, codificaciones o manipulaciones efectuadas incorrectamente por el CLIENTE o por terceros no autorizados, cuando la naturaleza del producto requiera intervención técnica especializada; así como de accidentes, factores externos, modificaciones no autorizadas o exposición a condiciones de utilización extraordinarias o incompatibles con las especificaciones del producto.

Tampoco se considerarán faltas de conformidad aquellas taras, desperfectos o características particulares que hubieran sido informados previamente al CLIENTE y expresamente aceptados por este antes de la contratación, especialmente cuando se trate de productos comercializados con descuento por tara, defecto estético o condición particular expresamente comunicada.

Del mismo modo, cuando el producto entregado coincida con la referencia, medida, color, compatibilidad, configuración o cualquier otra especificación que figure en la orden de compra confirmada, EL EMPRESARIO no responderá de los errores cometidos por el CLIENTE al seleccionar o facilitar dichas características. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho de desistimiento que pudiera corresponder al CLIENTE consumidor en los supuestos legalmente previstos y de las reglas específicas aplicables a los productos personalizados o confeccionados conforme a sus especificaciones.

Para la adecuada tramitación de cualquier incidencia relacionada con la falta de conformidad, el CLIENTE deberá comunicarla a EL EMPRESARIO tan pronto como tenga conocimiento de ella y, cuando sea posible, aportar el justificante de compra o cualquier otro medio que permita

identificar la operación.

EL EMPRESARIO podrá solicitar fotografías, vídeos, información adicional o, cuando resulte necesario para determinar el origen de la incidencia, la puesta a disposición o remisión del producto para su correspondiente evaluación.

El CLIENTE deberá evitar, en la medida de lo posible, realizar por sí mismo o encargar a terceros no autorizados reparaciones, desmontajes, modificaciones o manipulaciones que puedan alterar el estado del producto o dificultar la determinación del origen de la incidencia. Esta previsión no limitará los derechos que legalmente correspondan al CLIENTE ni será aplicable cuando resulte necesario adoptar medidas razonables para evitar un daño mayor.

Cuando, tras la correspondiente evaluación, se determine la existencia de una falta de conformidad de la que deba responder EL EMPRESARIO, se aplicarán las medidas correctoras y los remedios previstos en la normativa que resulte aplicable. En el caso de consumidores y usuarios, estos comprenderán, según corresponda y en los términos legalmente establecidos, la puesta en conformidad mediante reparación o sustitución y, cuando proceda, la reducción del precio o la resolución del contrato.

La reparación o sustitución se realizará de conformidad con los requisitos, plazos, condiciones y límites establecidos legalmente, sin perjuicio de que determinadas medidas puedan resultar improcedentes cuando sean imposibles o desproporcionadas en atención a las circunstancias del caso.

Cuando la evaluación técnica determine que la incidencia deriva de una causa ajena a la responsabilidad de EL EMPRESARIO, de un supuesto expresamente excluido conforme a esta cláusula o de una circunstancia no constitutiva de falta de conformidad, se informará al CLIENTE de las razones de la desestimación y, cuando corresponda, de las alternativas de reparación o asistencia técnica que puedan estar disponibles.

12.2. Productos personalizados y fabricación bajo pedido

Se consideran productos personalizados o confeccionados a medida aquellos que se fabriquen, adapten o configuren específicamente conforme a las especificaciones particulares facilitadas por el CLIENTE, incluyendo, entre otros, medidas, combinaciones de materiales, acabados, grabados o configuraciones técnicas que impidan su comercialización posterior en condiciones estándar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 103.c) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos relativos al suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del CLIENTE o claramente personalizados.

Esta circunstancia será informada al CLIENTE con carácter previo a la contratación y, cuando corresponda, se solicitará su aceptación expresa durante el proceso de compra, quedando constancia de dicha información y aceptación en la confirmación del pedido.

La exclusión del derecho de desistimiento no afectará en ningún caso a la garantía legal de conformidad ni a los derechos que correspondan al CLIENTE en caso de falta de conformidad del producto. En consecuencia, los productos personalizados o fabricados bajo pedido podrán ser objeto de reparación, sustitución, reducción del precio o resolución del contrato cuando concurren los requisitos legalmente establecidos para ello, en particular cuando exista un defecto de fabricación o una falta de conformidad imputable al EMPRESARIO.

No obstante, no se considerarán faltas de conformidad aquellas disconformidades que sean consecuencia directa de errores, inexactitudes, omisiones o datos incorrectos facilitados por el propio CLIENTE para la fabricación, adaptación o configuración del producto, incluyendo, entre otros, medidas, referencias, códigos de pintura, especificaciones técnicas o cualesquiera otras instrucciones necesarias para su elaboración, siempre que el EMPRESARIO haya ejecutado el pedido conforme a la información facilitada.

Asimismo, quedarán fuera de la responsabilidad del EMPRESARIO las discrepancias derivadas exclusivamente de preferencias estéticas o elecciones realizadas por el CLIENTE, tales como la selección de colores, materiales, acabados, diseños o configuraciones, cuando el producto haya sido elaborado correctamente conforme a las opciones e instrucciones seleccionadas durante el proceso de compra.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de los derechos que correspondan al CLIENTE conforme a la normativa de protección de los consumidores y usuarios cuando exista una falta de conformidad legalmente imputable al EMPRESARIO.

12.3. Condiciones específicas para llantas y componentes de automoción

Por la naturaleza técnica y, en determinados casos, estructural y relacionada con la seguridad de los productos comercializados por EL EMPRESARIO, especialmente llantas, neumáticos, elementos de suspensión, componentes de carrocería, elementos interiores y otros accesorios de automoción, el CLIENTE deberá observar las siguientes condiciones relativas a su selección, compatibilidad, instalación, utilización y devolución.

12.3.1. Verificación de compatibilidad y adecuación del producto

Antes de formalizar la compra y, especialmente, antes de proceder al montaje o instalación del producto, corresponde al CLIENTE comprobar que la referencia seleccionada es adecuada y compatible con el vehículo, modelo, versión y configuración concreta para la que pretende utilizarla.

En el caso de llantas y otros componentes cuya compatibilidad dependa de parámetros técnicos específicos, dicha comprobación podrá comprender, según la naturaleza del producto, aspectos tales como:

- a) diámetro, anchura y offset (ET);
- b) patrón de tornillería (PCD) y diámetro del buje;
- c) espacio disponible y compatibilidad con los sistemas de frenado, suspensión, dirección y

carrocería;

d) existencia de modificaciones, adaptaciones o transformaciones previamente realizadas en el vehículo;

e) características y especificaciones técnicas del vehículo y del producto; y

f) uso previsto del producto, incluyendo su utilización en vía pública, competición o circuito cerrado.

Cuando la compatibilidad dependa de información, medidas, fotografías, referencias, características o datos facilitados por el CLIENTE, EL EMPRESARIO no responderá de las incompatibilidades que deriven de información incorrecta, incompleta, desactualizada o no facilitada por aquel, siempre que el producto suministrado se corresponda con las características y especificaciones del pedido confirmado.

Cuando existan dudas sobre la compatibilidad o seguridad de un producto, se recomienda al CLIENTE consultar previamente con un profesional cualificado o solicitar asesoramiento técnico antes de proceder a su instalación.

12.3.2. Montaje, instalación y utilización de accesorios

Dada la naturaleza técnica de determinados productos, EL EMPRESARIO recomienda y, cuando así se indique expresamente para un producto concreto, exige que su montaje, instalación, equilibrado, alineación o puesta en servicio sea realizado por un taller o profesional cualificado, siguiendo las instrucciones del fabricante y las especificaciones técnicas aplicables.

EL EMPRESARIO no responderá de los daños o incidencias que sean consecuencia de una instalación o manipulación incorrecta realizada por el CLIENTE o por terceros ajenos a EL EMPRESARIO, cuando exista relación causal entre dicha actuación y el daño producido.

En particular, podrán quedar fuera de la responsabilidad de EL EMPRESARIO las incidencias derivadas de:

a) un montaje o instalación defectuosos o realizados sin los conocimientos técnicos necesarios;

b) la utilización de tornillería, centradores, separadores, adaptadores u otros accesorios incompatibles, inadecuados o no autorizados por el fabricante;

c) errores en el par de apriete, equilibrado, alineación o cualquier otro parámetro técnico de instalación;

d) modificaciones, reparaciones o manipulaciones posteriores efectuadas sobre el producto sin autorización o al margen de las especificaciones del fabricante; o

e) el incumplimiento de las instrucciones de montaje, utilización, mantenimiento o seguridad aplicables al producto.

Lo anterior se entenderá siempre sin perjuicio de la garantía legal de conformidad y de los derechos que correspondan al CLIENTE cuando la falta de conformidad sea imputable a EL EMPRESARIO.

12.3.3. Homologación, legalidad y utilización en vía pública

Corresponde al CLIENTE asegurarse, antes de instalar y utilizar cualquier producto o configuración modificada en un vehículo, de que su utilización cumple la normativa aplicable en materia de tráfico, seguridad vial, homologación y características técnicas del vehículo.

En particular, cuando la instalación pueda afectar a las características técnicas del vehículo, el CLIENTE deberá comprobar, cuando resulte exigible, su compatibilidad con la ficha técnica y con los requisitos aplicables a la Inspección Técnica de Vehículos (ITV).

EL EMPRESARIO no garantiza que una determinada combinación de productos, modificación o configuración resulte legalizable u homologable para su utilización en vía pública cuando dicha circunstancia dependa de las características concretas del vehículo, de otras modificaciones realizadas sobre este o de requisitos administrativos o técnicos ajenos al producto suministrado.

Los productos destinados exclusivamente a competición, circuito cerrado o usos deportivos específicos deberán utilizarse únicamente para las finalidades para las que hayan sido diseñados y conforme a las indicaciones del fabricante.

12.3.4. Comprobación, montaje y manipulación del producto

El CLIENTE consumidor podrá examinar y comprobar el producto adquirido en la medida necesaria para determinar su naturaleza, características y funcionamiento, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable al derecho de desistimiento.

No obstante, determinadas actuaciones propias del sector de la automoción pueden exceder de la mera comprobación del producto y ocasionar un deterioro o una depreciación de su valor. Entre ellas se encuentran, especialmente, el montaje de neumáticos sobre llantas, la instalación de piezas en el vehículo, el uso efectivo del producto, la realización de pruebas en circulación o la manipulación de elementos de fijación.

Cuando el ejercicio del derecho de desistimiento implique una disminución del valor del bien derivada de una manipulación que exceda de la necesaria para determinar su naturaleza, características o funcionamiento, EL EMPRESARIO podrá practicar la reducción correspondiente en el reembolso, en los términos previstos legalmente y atendiendo a la depreciación efectivamente ocasionada.

La mera apertura del embalaje o una manipulación razonable necesaria para comprobar el producto no determinarán, por sí mismas, la pérdida del derecho de desistimiento.

En ningún caso esta previsión limitará los derechos del CLIENTE consumidor cuando la devolución se produzca por una falta de conformidad, defecto de fabricación o cualquier otra causa respecto de la cual la legislación reconozca un derecho de reparación, sustitución, reducción del precio, resolución o cualquier otro remedio.

12.3.5. Devoluciones comerciales voluntarias

Cuando EL EMPRESARIO ofrezca voluntariamente la posibilidad de devolver determinados productos fuera de los supuestos de desistimiento o de los derechos legalmente reconocidos

por falta de conformidad, dicha devolución estará sujeta a las condiciones específicas comunicadas al CLIENTE.

Salvo que se establezcan condiciones diferentes, el producto deberá conservarse en un estado adecuado para su posterior comercialización, sin signos de utilización o instalación y, cuando resulte razonablemente posible, acompañado de su embalaje, accesorios y documentación originales.

Cuando la devolución comercial voluntaria se admita respecto de un producto que presente signos de utilización, instalación o manipulación que hayan producido una depreciación objetiva, EL EMPRESARIO podrá aplicar la deducción que corresponda de acuerdo con el deterioro efectivamente acreditado y con las condiciones de devolución previamente comunicadas.

Los gastos directos de transporte asociados a una devolución comercial voluntaria serán asumidos por el CLIENTE cuando así se haya informado previamente y la devolución no derive de una falta de conformidad, defecto o incumplimiento imputable a EL EMPRESARIO.

12.3.6. Embalaje y transporte de los productos devueltos

Cuando EL EMPRESARIO autorice la devolución o solicite la remisión de un producto para su inspección, el CLIENTE deberá embalarlo y protegerlo adecuadamente, utilizando, cuando sea posible, el embalaje original o uno de características equivalentes que permita evitar daños durante el transporte.

En el caso de las llantas, cuando proceda, deberán remitirse sin neumáticos montados, salvo que se trate de un conjunto o pack comercializado y suministrado conjuntamente o que EL EMPRESARIO indique expresamente lo contrario.

Cuando el producto deba ser protegido frente a golpes, rozaduras o impactos, el CLIENTE deberá adoptar las medidas de protección razonablemente necesarias, especialmente en cantos, caras visibles y superficies susceptibles de sufrir daños.

El CLIENTE responderá de los daños ocasionados durante el transporte de retorno cuando estos sean consecuencia de un embalaje manifiestamente inadecuado o de una protección insuficiente imputable al propio CLIENTE.

12.3.7. Gastos y daños derivados de instalación o incompatibilidad

Salvo que exista una obligación legal de asumirlos o que resulten imputables a una falta de conformidad de la que deba responder EL EMPRESARIO, este no asumirá los costes indirectos derivados de la instalación, retirada o sustitución de un producto cuando tales actuaciones hayan sido realizadas por terceros, incluyendo, entre otros, gastos de mano de obra de talleres externos, desplazamientos, inmovilización del vehículo, grúa o transporte.

Tampoco asumirá los costes derivados de la necesidad de homologar, legalizar o modificar administrativamente una configuración del vehículo cuando dicha necesidad no derive de una falta de conformidad imputable al producto suministrado.

12.4. Procedimiento de gestión de incidencias, devoluciones y reembolsos

12.4.1. Comunicación de la incidencia

Cualquier incidencia relacionada con un producto, incluyendo solicitudes de devolución, falta de conformidad, defecto, avería o daño, deberá comunicarse al Servicio de Atención al Cliente a través de store@karwork.eu, indicando, en la medida de lo posible:

- a) número de pedido y datos identificativos del CLIENTE;
- b) referencia o identificación del producto afectado;
- c) descripción detallada de la incidencia, defecto o motivo de la devolución; y
- d) fotografías, vídeos u otra documentación que permita valorar inicialmente el estado y las circunstancias del producto.

La aportación de esta información tendrá como finalidad facilitar la gestión y evaluación de la incidencia y no supondrá una limitación de los medios de prueba o de los derechos que correspondan al CLIENTE conforme a la normativa aplicable.

12.4.2. Evaluación y resolución de la incidencia

Recibida la comunicación, EL EMPRESARIO podrá realizar las comprobaciones necesarias para determinar la naturaleza y origen de la incidencia y, cuando resulte necesario, solicitar información adicional o la puesta a disposición del producto para su inspección.

Cuando existan indicios de una posible falta de conformidad de la que deba responder EL EMPRESARIO, se facilitarán al CLIENTE las instrucciones necesarias para la remisión, recogida o inspección del producto.

Una vez determinada la existencia de una falta de conformidad y cuando corresponda legalmente, EL EMPRESARIO procederá a la reparación o sustitución del producto o aplicará la reducción del precio o resolución del contrato cuando proceda conforme a la normativa aplicable, sin coste para el CLIENTE consumidor en los términos legalmente establecidos.

Cuando la evaluación determine que la incidencia deriva de una instalación incorrecta, uso inadecuado, modificación no autorizada, incompatibilidad imputable al CLIENTE, desgaste normal o cualquier otra causa ajena a la responsabilidad de EL EMPRESARIO, se comunicará al CLIENTE el motivo de la desestimación.

En estos casos, cuando el producto permanezca en las instalaciones de EL EMPRESARIO, el CLIENTE podrá solicitar su devolución o retirada, asumiendo los costes que correspondan cuando la incidencia no sea imputable a EL EMPRESARIO y así resulte legalmente procedente.

12.4.3. Envío y recepción de productos

Las devoluciones o remisiones de productos deberán realizarse siguiendo las instrucciones facilitadas previamente por el Servicio de Atención al Cliente.

No deberán efectuarse envíos a portes debidos, contra reembolso o mediante modalidades que

generen costes para EL EMPRESARIO sin autorización previa y expresa de este.

Cuando la devolución o remisión sea consecuencia de una falta de conformidad imputable a EL EMPRESARIO, los gastos que legalmente deban ser asumidos por este serán gestionados conforme a la normativa aplicable.

12.4.4. Reembolsos

Cuando corresponda efectuar un reembolso, ya sea como consecuencia del ejercicio válido del derecho de desistimiento, de la resolución del contrato por falta de conformidad o de una devolución comercial voluntariamente aceptada por EL EMPRESARIO, este se realizará utilizando el mismo medio de pago empleado por el CLIENTE en la transacción original, salvo que se acuerde expresamente otro medio que no suponga ningún coste para el CLIENTE.

En los supuestos de desistimiento, el reembolso se efectuará dentro del plazo legalmente establecido. EL EMPRESARIO podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el CLIENTE aporte una prueba suficiente de su devolución, de acuerdo con las condiciones y límites establecidos en la normativa aplicable.

En los supuestos de falta de conformidad, los plazos, condiciones y alcance del reembolso se regirán por el régimen legal aplicable y por la solución que corresponda en función de las circunstancias de cada caso.

13. INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), el EMPRESARIO, en su condición de responsable del tratamiento, informa a los usuarios del Sitio Web de que los datos personales facilitados a través de formularios, correo electrónico u otros medios electrónicos serán incorporados a su correspondiente Registro de Actividades de Tratamiento.

Los datos personales facilitados serán tratados con las siguientes finalidades:

- Gestionar la relación contractual y precontractual, incluida la tramitación de pedidos, la facturación, la gestión de cobros y el envío de los pedidos.
- Atender y gestionar consultas, solicitudes, incidencias o reclamaciones formuladas por los usuarios a través de los distintos canales de contacto.
- Enviar comunicaciones comerciales relacionadas con los productos y servicios del EMPRESARIO, por medios electrónicos o convencionales, siempre que el usuario haya prestado previamente su consentimiento expreso o exista una relación contractual previa conforme a la normativa aplicable.

La base legal para el tratamiento de los datos personales será, según los casos:

- La ejecución de un contrato o la aplicación de medidas precontractuales solicitadas por el interesado.

- El cumplimiento de obligaciones legales aplicables al EMPRESARIO.
- El consentimiento expreso del CLIENTE, cuando este sea requerido.

Los datos personales se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recabados y mientras se mantenga la relación contractual o exista un interés legítimo o mutuo. Finalizados dichos plazos, los datos se mantendrán debidamente bloqueados durante los períodos legalmente establecidos para la atención de posibles responsabilidades legales, fiscales o contractuales.

Con carácter general, los datos personales no serán cedidos a terceros, salvo cuando sea necesario para la correcta prestación del servicio o el cumplimiento de obligaciones legales. En particular, podrán comunicarse a empresas de transporte de los fabricantes de los productos, agencia de transporte del EMPRESARIO, entidades financieras, proveedores tecnológicos o de servicios informáticos, que actuarán como encargados del tratamiento, en virtud de los correspondientes contratos suscritos conforme a lo dispuesto en el artículo 28 del RGPD.

El CLIENTE podrá ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición, así como retirar el consentimiento otorgado, mediante solicitud escrita dirigida a:

- Correo electrónico: store@karwork.eu
- Dirección postal: Polígono Industrial Errekaldea, Calle D nº11 - 31191 Beriain (Navarra)

Para el ejercicio de estos derechos, el usuario deberá adjuntar copia de un documento válido que permita acreditar su identidad. En caso de considerar que sus derechos en materia de protección de datos han sido vulnerados, el usuario podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) a través de su sitio web oficial <https://www.aepd.es>.

La información ampliada y actualizada sobre el tratamiento de datos personales se encuentra disponible en la Política de Privacidad del Sitio Web, accesible en <https://karwork.eu/politica-de-privacidad>.

14. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El EMPRESARIO ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias, conforme al estado actual de la técnica, para garantizar la correcta operatividad del sitio web y la protección de los datos personales de los usuarios.

No obstante, el EMPRESARIO no puede garantizar de forma absoluta la disponibilidad permanente, la continuidad del servicio, ni la ausencia de errores, interrupciones o incidencias derivadas del uso de Internet o de causas ajenas a su control.

El EMPRESARIO responderá exclusivamente de los daños y perjuicios que se deriven de dolo, negligencia grave o incumplimiento de obligaciones legales que le sean directamente imputables. En particular, no será responsable de:

- Fallos temporales del sitio web derivados de circunstancias imprevisibles, fuerza mayor o causas técnicas ajenas a su control, siempre que haya actuado con la diligencia exigible.
- Daños derivados de actuaciones de terceros o del propio usuario que provoquen un uso indebido del sitio web.
- Servicios, contenidos o enlaces proporcionados por terceros a través del sitio web, cuya responsabilidad corresponderá exclusivamente a sus respectivos titulares, salvo disposición legal en contrario.

La presente cláusula se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables que la normativa vigente reconoce a los consumidores y usuarios y sin limitar los derechos legalmente reconocidos.

15. ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS

El sitio web puede incluir enlaces o hipervínculos a páginas web gestionadas por terceros, cuyos contenidos son ajenos e independientes del EMPRESARIO. Dichos enlaces se facilitan exclusivamente con la finalidad de ofrecer al usuario acceso a información, productos o servicios que puedan resultar de su interés.

El EMPRESARIO realiza, con carácter previo, una verificación razonable de los contenidos enlazados, si bien no ejerce control permanente sobre los mismos ni sobre su disponibilidad, exactitud, calidad, legalidad o adecuación a la normativa vigente.

En consecuencia, el EMPRESARIO no asume responsabilidad alguna por los contenidos, informaciones, servicios o prácticas de privacidad de dichos sitios web de terceros, respondiendo únicamente en los supuestos previstos legalmente y siempre que se acredite dolo, negligencia grave o incumplimiento de las obligaciones legales en la selección o mantenimiento de los enlaces.

Asimismo, los sitios web de terceros pueden utilizar cookies u otras tecnologías de seguimiento, cuyo tratamiento se rige por las políticas de privacidad y cookies de los respectivos responsables, sin que el EMPRESARIO tenga control alguno sobre dichas prácticas.

16. ACCESO AL CONTRATO

El contrato electrónico formalizado a través del Sitio Web no será archivado físicamente por el EMPRESARIO, sin perjuicio de su conservación en soporte electrónico durante el tiempo legalmente exigible, conforme a la normativa aplicable.

No obstante, el contenido íntegro del contrato estará permanentemente accesible para el CLIENTE a través de los siguientes medios:

- Mediante un enlace disponible en el sitio web, desde el cual podrá consultar en cualquier momento las condiciones generales de contratación vigentes.
- Mediante solicitud directa al EMPRESARIO, enviando un correo electrónico a

store@karwork.eu

El contrato se formalizará en idioma español, y el EMPRESARIO garantiza la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos y documentos contractuales, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. Una vez finalizado el proceso de compra, el CLIENTE recibirá un correo electrónico de confirmación del pedido, que incluirá, al menos, la siguiente información:

- Identidad del vendedor.
- Descripción de los productos y/o servicios adquiridos.
- Precio total, impuestos aplicables y, en su caso, gastos adicionales.
- Fecha estimada y condiciones de entrega.
- Información relativa al derecho de desistimiento, cuando proceda.
- Enlace a las condiciones generales de contratación y a la política de privacidad, disponibles para su consulta permanente.

Las presentes condiciones generales han sido puestas a disposición del CLIENTE con carácter previo a la contratación, cumpliendo así con el deber legal de información establecido en la normativa aplicable.

[Descarga aquí las Condiciones Generales de Contratación](#)

17. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST VENTA

Para realizar cualquier clase de consulta, plantear alguna sugerencia, o presentar queja o reclamación relativa a la contratación de los servicios, puede hacerse a través de la dirección de correo electrónico store@karwork.eu, en los siguientes horarios:

- lunes a viernes, de 9:00 horas a 15:00 horas
- sábados, domingos y días festivos locales, autonómicos y nacionales cerrado

18. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS

En caso de que el CLIENTE tenga la condición de consumidor o usuario y considere que existe una controversia derivada de la contratación realizada a través del Sitio Web, podrá presentar previamente su reclamación ante el EMPRESARIO a través de los medios de contacto y atención al cliente habilitados a tal efecto.

El EMPRESARIO procurará atender y resolver las reclamaciones recibidas de forma diligente y en el plazo legalmente establecido.

Cuando una reclamación presentada directamente ante el EMPRESARIO no haya podido ser resuelta satisfactoriamente, el CLIENTE que tenga la condición de consumidor o usuario podrá acudir, cuando resulte procedente, a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo (RAL) acreditada y competente, de conformidad con la normativa vigente.

El EMPRESARIO no se encuentra adherido a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios ni al Sistema Arbitral de Consumo, ni está obligado por una norma o código de conducta a someter sus controversias a una entidad concreta de resolución alternativa.

En consecuencia, el EMPRESARIO no asume con carácter previo ningún compromiso de participación en procedimientos de resolución alternativa de litigios o arbitraje de consumo, quedando su eventual participación sujeta a las condiciones legalmente aplicables y a su aceptación cuando esta resulte necesaria.

El CLIENTE podrá consultar información sobre los mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) en materia de consumo, así como sobre las entidades acreditadas y el Sistema Arbitral de Consumo, a través de la página oficial del Centro Europeo del Consumidor en España – Ministerio de Consumo: [Información oficial sobre Resolución Alternativa de Litigios \(RAL\)](#)

Lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho del CLIENTE a acudir a los órganos jurisdiccionales competentes para la defensa de sus derechos e intereses.

19. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL (FUERZA MAYOR)

El EMPRESARIO no será responsable del incumplimiento total o parcial, ni del retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, cuando dicho incumplimiento o retraso se deba a acontecimientos fuera de su control razonable, denominados Causas de Fuerza Mayor.

Se considerarán, a título enunciativo y no limitativo, Causas de Fuerza Mayor las siguientes:

- Huelgas, cierres patronales u otras medidas de conflicto laboral.
- Conmociones civiles, disturbios, invasiones, amenazas o ataques terroristas, guerras declaradas o no, y preparativos de guerra.
- Incendios, explosiones, tormentas, inundaciones, terremotos, hundimientos, epidemias, pandemias u otros desastres naturales.
- Imposibilidad o graves dificultades en la utilización de medios de transporte públicos o privados, incluidos trenes, barcos o aviones.
- Fallos o interrupciones en sistemas públicos o privados de telecomunicaciones, energía o servicios esenciales.
- Actos, decretos, normativas, restricciones o decisiones impuestas por gobiernos o autoridades públicas.

Durante la vigencia de una Causa de Fuerza Mayor, las obligaciones del EMPRESARIO quedarán suspendidas, disponiendo de un plazo adicional equivalente a la duración de dicha causa para su cumplimiento.

El EMPRESARIO adoptará todas las medidas razonables para reducir los efectos de la Causa de Fuerza Mayor y reanudar el cumplimiento de sus obligaciones a la mayor brevedad posible.

20. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española, sin perjuicio de la aplicación de aquellas disposiciones imperativas que resulten aplicables en función de la condición del CLIENTE, de su lugar de residencia habitual o de la naturaleza de la contratación.

20.1. Clientes empresarios o profesionales (B2B)

Cuando el CLIENTE actúe en el marco de su actividad empresarial, comercial o profesional, cualquier conflicto, controversia, reclamación o litigio que pudiera surgir en relación con el Sitio Web, las contrataciones realizadas a través del mismo o la interpretación, cumplimiento, ejecución o resolución de las presentes Condiciones Generales se someterá a los Juzgados y Tribunales de Pamplona (Navarra), siempre que dicha sumisión sea legalmente válida y admisible.

Las partes acuerdan expresamente dicha sumisión, con renuncia, en la medida legalmente permitida, a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

20.2. Clientes consumidores y usuarios (B2C)

Cuando el CLIENTE tenga la condición de consumidor o usuario, cualquier conflicto, controversia, reclamación o litigio se someterá a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes de conformidad con las normas imperativas de competencia judicial aplicables en materia de consumidores y usuarios.

En ningún caso las presentes Condiciones Generales podrán suponer una renuncia, limitación o modificación de los derechos que la legislación aplicable reconoce al consumidor en materia de competencia judicial.

20.3. Resolución extrajudicial de litigios

Lo establecido en esta cláusula se entiende sin perjuicio de la posibilidad de que el CLIENTE que tenga la condición de consumidor o usuario pueda recurrir, cuando resulte legalmente procedente, a los mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) previstos en la normativa vigente, en los términos establecidos en la cláusula 18 de las presentes Condiciones Generales.

El recurso a mecanismos de resolución extrajudicial de litigios no impedirá el ejercicio de las acciones judiciales que correspondan ante los órganos jurisdiccionales competentes.

20.4. Nulidad e ineficacia parcial

Si alguna de las disposiciones de las presentes Condiciones Generales fuese declarada nula, inválida, ilegal, inaplicable o ineficaz, total o parcialmente, por una autoridad administrativa, organismo competente o resolución judicial, dicha declaración afectará exclusivamente a la disposición o parte afectada, sin que ello determine, en la medida legalmente posible, la

nulidad o ineficacia del resto de las Condiciones Generales.

La disposición afectada se tendrá por no puesta únicamente en la medida en que resulte necesario para cumplir con la resolución o con la normativa aplicable, manteniéndose vigentes las restantes disposiciones.

Cuando resulte legalmente posible y necesario, la disposición afectada se interpretará o adaptará de forma que produzca un efecto lo más próximo posible a la finalidad económica y jurídica perseguida por las partes, respetando en todo caso las normas imperativas y, cuando resulte aplicable, los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.