

**PARTES Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN:**

De una parte, el proveedor de los productos o servicios, **www.MUFF.es** (en adelante el **Proveedor**), con domicilio postal en: **J.A.C. Apartado 2077 SUC 2, 08917 BADALONA, España** / N.I.F. **ES46312368M** / Teléfono **+34-635 84 84 07** y email de contacto: **info@muff.es** siendo titular del sitio web **www.muff.es**, expone el documento contractual que regirá la contratación de productos o servicios a través del sitio web reseñado.

Y de otra, el Usuario/Cliente (en adelante el **Usuario**), registrado en el sitio web mediante un nombre de usuario y contraseña, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al Proveedor. **Para más seguridad para el Usuario confirmamos que el Proveedor NO guarda las contraseñas de las cuentas de los usuarios, ni en sus equipos ni en sus servidores.** En caso de pérdida u olvido de la contraseña el sistema siempre permite al usuario solicitar o anotar una nueva contraseña.

Ambas partes ACEPTAN el presente documento, y conlleva que el Usuario:

Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.

Que es una persona mayor de edad y con capacidad suficiente para contratar.

Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

Que ha leído y acepta las presentes condiciones generales de contratación desde el momento que adquiera cualquier producto o servicio mostrado en la web del Proveedor.

El presente documento puede ser descargado online en el momento de hacer una compra, y puede imprimirse y guardarse en los dispositivos de los Usuarios.

El Proveedor tiene la dirección de email: **info@muff.es** para que los usuarios planteen cualquier duda acerca de estas condiciones.

Las presentes condiciones tienen un inicio de validez indicado en la cabecera de este documento, tendrán un periodo de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web del Proveedor.

Con el fin de mejorar los productos o servicios ofrecidos el Proveedor se reserva el derecho de modificar unilateralmente y en cualquier momento dichas Condiciones Generales, sin que ello pueda afectar a los productos o servicios que fueron adquiridos previamente a la modificación. En todo caso, antes de comprar los productos o servicios han de consultarse estas condiciones generales.

Es aconsejable que el Usuario guarde una copia de este documento y de los datos informativos contenidos en los productos o servicios comprados, cuando realice una compra.

El Proveedor no se responsabiliza de cualquier pérdida de datos, archivos o de cualquier daño que resultara de un fallo de copia de seguridad por parte del Usuario de los datos contenidos en los servicios o productos adquiridos.

El Proveedor no se hace responsable de las consecuencias que pudieran resultar de una utilización inadecuada de los servicios o productos a la venta en la web.

La responsabilidad civil del Proveedor por los productos o servicios suministrados queda limitada al importe de los mismos, el usuario renuncia a reclamar cualquier responsabilidad al Proveedor por cualquier concepto en cualquier caso de insatisfacción de los productos o servicios adquiridos en la web **www.muff.es** así como posibles fallos, lentitud de acceso o errores en el acceso a la web, incluyéndose pérdidas de datos u otro tipo de información que pudiera existir en el ordenador o red del usuario que acceda a la web.

El Proveedor es una empresa especializada en la venta a distancia de productos o servicios relacionados con la higiene.

El Proveedor vende sus productos o servicios a distancia por Internet a través de su página web y/o por teléfono. El Proveedor no posee ninguna tienda física.

**OBJETO DEL CONTRATO:**

Ámbito de aplicación: El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compra-venta nacida entre el Proveedor y el Usuario en el momento en que éste acepta estas condiciones generales de compra durante el proceso de contratación online verificando la casilla correspondiente. Estas Condiciones Generales de Contratación se aplicarán a partir del día en que se realice el pedido.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de un producto o servicio concreto.

Territorio de aplicación: La tienda virtual de **www.muff.es** está activa para toda España y todo el mundo.

**Capacidad para contratar:** Para poder realizar un pedido el Usuario deberá ser mayor de edad y tener capacidad para contratar.

**Aceptación del cliente:**

La validación de un pedido a través de la web **www.muff.es** se realiza por correo electrónico.

electrónico e implica, asimismo, la aceptación automática de las Condiciones Generales de Contratación. Estas condiciones están disponibles en la web **www.muff.es**

**Modificación de las Condiciones Generales de Contratación:** El Proveedor se reserva el derecho a hacer cambios y/o modificaciones en las presentes Condiciones Generales de Contratación. Aconsejamos a nuestros clientes que las revisen regularmente. En caso de que estos cambios o modificaciones se introdujeran una vez realizado un pedido, se aplicarán las condiciones vigentes en la fecha en la que se efectuó dicho pedido.

## **INFORMACIÓN SUMINISTRADA EN LA WEB [www.muff.es](http://www.muff.es)**

**Publicación de precios:** **Los precios que muestran los productos NO INCLUYEN el I.V.A.**

De forma excepcional los precios de los productos mostrados en nuestra web pueden ser especificados de forma errónea y mostrar un precio inferior al correspondiente. Cuando suceda esto, y si nosotros hemos confirmado su pedido, contactaremos de inmediato con Ud. con el fin de emitir una nueva confirmación de pedido con el precio correcto. En el supuesto que el precio que corresponda sea superior, Ud. podrá cancelar su pedido y le reembolsaremos cualquier cantidad que ya hubiese satisfecho.

**Información de los productos o servicios:** La información que figura en nuestra publicidad, folletos, demás material escrito, en nuestra página web o la facilitada por nuestros agentes o empleados constituye una invitación a hacer un trato. Dicha información no constituye una oferta de suministrar ningún producto o servicio por nuestra parte.

Los contenidos de [www.muff.es](http://www.muff.es) están en constante renovación y actualización para ofrecer a nuestros clientes la información más completa y detallada posible. Debido a esto, es posible que los contenidos puedan mostrar, en ocasiones excepcionales información de carácter provisional sobre algunos productos o servicios. En caso de que la información suministrada no se correspondiera a las características del producto o servicio, el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

Todas las informaciones contractuales presentes en la web se muestran en lengua española (castellano) y la comunicación con los clientes y usuarios, así como la formalización del contrato, se realizarán en este idioma. Si lo desea el cliente puede hacerse en inglés, siempre indicándolo antes de iniciar el procedimiento de contratación.

**Disponibilidad habitual de los productos o servicios:**

Los productos se envían entre **1 día a 6 semanas (o los indicados en la confirmación del pedido)**

En algunos casos, nos pondremos en contacto con el usuario para confirmarle la disponibilidad final.

Si declina nuestras sugerencias, el pedido relacionado con estos servicios será cancelado y se le devolverá cualquier importe que hubiera satisfecho por los mismos.

**Derecho de Anulación:** El Proveedor se reserva esta acción (derecho de anulación) de un servicio o producto determinado que no cumpla con los requisitos de calidad impuestos a todos los servicios o productos de [www.muff.es](http://www.muff.es). Para el caso de que se detectara esta falta de calidad, nuestro servicio de Atención al Cliente le sugerirá un servicio o producto de reemplazo y, si el reemplazo no es del agrado del cliente, se procederá al reintegro del coste de dicho servicio o producto.

**Pedidos las 24h, todos los días del año:** El horario de recepción de pedidos es de veinticuatro (24) horas los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, si bien no se procesarán pedidos realizados después de las diecisiete (17:00pm) horas, quedando para el día hábil siguiente en BADALONA. Los pedidos recibidos durante el fin de semana serán procesados a primera hora del lunes siguiente, o primer día hábil.

**Fraude:** Si [www.muff.es](http://www.muff.es) sospecha o detecta alguna anomalía o fraude, se reserva el derecho de anular la transacción por motivos de seguridad.

## **PROCEDIMIENTO DE COMPRA:**

El Usuario para poder comprar los productos o servicios del Proveedor deberá darse de alta en el sitio web mediante la creación de una **cuenta gratuita** de usuario. Para ello, el usuario deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPD), Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD) y demás normativa legal vigente en materia de protección de datos personales relativa a la protección de datos de carácter personal, detallados en el Aviso Legal y en la Política de Privacidad de este sitio web.

Al abrir la cuenta gratuita el Usuario anotará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de la misma ya que el Proveedor no guarda las contraseñas y no puede ponerlas a disposición de terceros, así como a comunicar al Proveedor la pérdida o robo de las mismas o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que éste proceda al bloqueo inmediato de la cuenta.

El usuario no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del Proveedor, así como expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

Una vez ha sido creada la cuenta de usuario, se informa que de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

Escoger el producto o servicio haciendo clic en él, y se añadirá automáticamente en la "CESTA" o carrito de compra.

Si se desean agregar más productos o servicios, deberá seleccionar la opción "Continuar comprando". Si por error ha

añadido alguno que no quisiera, deberá clicar en la opción de eliminar del carrito de compra. En el carrito de compra se

observarán los artículos, la cantidad, el precio y el importe total. Una vez se han escogido todos los productos o servicios se procederá a calcular los impuestos, cargos y/o descuentos según los datos de pago y de envío introducidos, si en su caso los hubiera.

Escogido/s el/los producto/s o servicio/s, deberá clicar en la pestaña Realizar el pedido. Al clicar en esta opción, aparecerá la confirmación de la compra (resumen del pedido realizado, sus datos y forma de pago escogida).

Se solicitará el registro del usuario para poder realizar la compra (dicho registro es gratuito), en el que se deberá cumplimentar un formulario de recogida de datos (en el que tendrá que aceptar los Términos y Condiciones de Venta). Una vez cumplimentado éste, recibirá en la dirección de correo electrónico indicada un email de confirmación del registro. Si ya estuviera registrado, puede acceder a sus datos haciendo clic en el botón de "MI CUENTA".

Por favor, revise los controles de spam y de correo no deseado de su bandeja de entrada del correo electrónico y verifique siempre que los datos de contacto que proporcione son correctos.

Para finalizar el proceso, deberá clicar en el botón REALIZAR EL PEDIDO.

En todo caso, la plataforma de contratación del Proveedor informará al usuario, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico respecto a todas las características, precio, formas de entrega, fecha de contratación y estimación de entrega del servicio comprado.

Si hubiera cualquier tipo de error en la dirección indicada o en cualquier otro punto del pedido, deberá notificarlo de inmediato al Proveedor para proceder a la subsanación de este error.

Ante cualquier duda puede contactar con nuestro servicio de Atención al Cliente a través de:

**eMail:** [info@muff.es](mailto:info@muff.es)

**Teléfono:** +34 - 635 84 84 07

**Mensajería:** [Whatsapp](#) / [Telegram](#) / [Signal](#) / [Zoom](#) / [Skype](#) / [Facetime](#) / [Chat](#) = +34 - 635 84 84 07

**El Proveedor** proporcionará atención al cliente de forma GRATUITA a través de nuestro email de contacto:

[info@muff.es](mailto:info@muff.es) Si elige otro medio de comunicación alternativo, el usuario es quien deberá hacerse cargo del coste particular del mismo, en su caso.

**El Proveedor** pone a su disposición teléfonos en España sujetos al coste de su operador de telefonía.

## COMPRA COMO INVITADO:

Esta página web también permite la compra a través de la funcionalidad de compra como invitado (sin necesidad de tener una cuenta). En esta modalidad de compra, se le solicitarán los datos imprescindibles para poder tramitar su pedido. Una vez finalizado el proceso de compra, se le ofrecerá la posibilidad de registrarse como usuario y validar la cuenta gratuita, o continuar como usuario no registrado.

El Proveedor no asumirá ninguna responsabilidad cuando la entrega del producto o servicio no llegue a realizarse, por ser falsos, inexactos o incompletos los datos facilitados por el Usuario.

La entrega se considerará realizada en el momento en que el **Proveedor** haya puesto los productos o servicios a disposición del usuario y éste, o el delegado de éste, haya firmado el documento de recepción del servicio.

Corresponde al Usuario verificar los productos o servicios a la recepción y exponer todas las salvedades y reclamaciones que puedan estar justificadas en el documento de recepción de la entrega.

En el caso que la contratación no conlleve la entrega física de ningún producto o servicio, siendo estos directamente descargados del sitio web indicado por el Proveedor, este informará previamente al usuario respecto al procedimiento que debe seguir para realizar esta descarga.

## PRECIOS y TRANSPORTES:

Los precios de los productos mostrados en la tienda [www.muff.es](http://www.muff.es) "NO incluyen el IVA" vigente en el momento de la compra.

Todos los precios que constan en la web son válidos salvo error tipográfico y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Dichos precios, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto o servicio adquirido.

**Transporte:** En la sección "LEGAL" están disponibles todos los documentos que el Usuario puede consultar y descargar, entre ellos los relativos al Transporte y su coste. En caso de mercancía voluminosa el Proveedor facilitará un presupuesto especial a medida del Usuario por el coste del transporte, a aceptar por el Usuario.

Cualquier documentación en papel u otro soporte, sobre los servicios o productos del Proveedor, que el Usuario solicite su envío por un medio distinto a la descarga online será a cargo del usuario.

## IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, la entrega de los productos o servicios se entenderá localizada en el territorio de aplicación del IVA español si la dirección de entrega está en territorio español salvo Canarias, Ceuta y Melilla. El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento en función del artículo concreto de que se trate. En los pedidos con destino a Canarias, Ceuta y Melilla, las entregas se encontrarán exentas de IVA por aplicación de lo dispuesto en el artículo 21, sin perjuicio de la aplicación de los impuestos y aranceles correspondientes conforme a la normativa vigente en cada uno de

estos territorios, que son siempre a cargo del Cliente o Usuario

El pago realizado al Proveedor conllevará la emisión de una factura a nombre del usuario registrado, una vez realizada la entrega del servicio o producto. Dicha factura será automáticamente remitida a la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario, así como enviada, en su caso, junto al producto adquirido.

Los precios aplicables a cada servicio o producto serán los publicados en la web y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo. El cliente asume que, en todo caso, la valoración económica de algunos de los productos podrá variar en tiempo real. En todo caso esto será siempre comunicado previamente a los usuarios.

En los casos de promociones de duración limitada, el descuento de la promoción se aplicará siempre y cuando el pedido haya sido registrado durante el período de promoción.

Los datos registrados por los diferentes métodos de pago constituyen una prueba de la fecha en que se realizaron las transacciones financieras y servirán para determinar si dicho pedido está o no sujeto a promoción.

Para cualquier información sobre el pedido, el Usuario podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente del Proveedor (Tel +34-635 84 84 07) o vía correo electrónico al email: **info@muff.es**

## **FORMAS DE PAGO:**

A continuación detallamos los sistemas disponibles:

**PayPal:** Si se escoge esta forma de pago, se le redirigirá a la web oficial de PayPal donde podrá hacer el pago mediante su cuenta en Paypal **o mediante cualquier tarjeta de crédito o débito**. Una vez realizado el pago, su pedido estará finalizado y se enviará un correo electrónico con el resumen de su compra. PayPal tiene sus propias políticas de privacidad y **el Proveedor** no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre ellas.

Se utiliza el sistema denominado SSL (Secure Sockets Layer), sistema de pago en un entorno seguro ya que permite el cifrado de la información transmitida durante la transacción, asegurando la confidencialidad de la misma.

**Transferencia o ingreso en cuenta:** El usuario recibirá por email las instrucciones con el número de Iban y Swift del Proveedor, para abonar el importe del pedido mediante transferencia bancaria o ingreso en la cuenta del Proveedor. Es fundamental que se indique claramente el nº de pedido asignado y el nombre y email del usuario en la orden de transferencia o en el ingreso. Para poder confirmar el pedido será necesario realizar la misma en un plazo de 7 días, de lo contrario será cancelado en nuestro sistema.

**Factura:** El usuario recibirá nuestra factura directamente desde Paypal con instrucciones para que pueda realizar el pago en esa plataforma, en un plazo de 2 días, de lo contrario el pedido será cancelado en nuestro sistema.

**Bizum:** tras realizar el pedido el usuario recibirá por email nuestro número de cuenta Bizum para proceder al pago.

**Contra reembolso:** el Proveedor **NO** permite este medio de pago

## **ENTREGA DE PEDIDOS:**

**Dirección del Envío:** La entrega de los pedidos se realizará por el medio más adecuado ofrecido por el Proveedor. De tal forma, el Proveedor no asume responsabilidad alguna por cuanto la entrega del servicio no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas al Proveedor, como lo es la ausencia del destinatario.

Sin perjuicio de lo anterior el Proveedor ha adoptado medidas para que la entrega pueda efectuarse en el tiempo acordado, por lo que no podrá imputársele responsabilidad alguna.

Los envíos se realizan a destinos de España y al resto del mundo. El Proveedor pondrá todos los medios a su alcance para que el pedido sea entregado dentro del plazo indicado a fecha de la emisión de la confirmación de pedido.

**Plazos de entrega:** se corresponden a los indicados en la Tarifa de Precios que se muestre online, o en la ficha de cada producto o servicio, o en un plazo de 4 a 6 semanas, en su caso. En el caso de productos o servicios no disponibles en el momento de la compra nuestro Servicio de Atención al Cliente facilitará la información de disponibilidad y un plazo de entrega.

Si ha solicitado varios productos o servicios en un mismo pedido tenga en cuenta que pueden tener fechas de disponibilidad diferentes, en cuyo caso podría recibirlos en distintas fechas.

**Confirmación del envío:** En el momento de la entrega del pedido al transportista enviaremos a la dirección de correo electrónico que haya facilitado el Usuario al realizar el pedido una confirmación del envío para que el Usuario realice su seguimiento. En la confirmación de envío indicaremos las instrucciones a seguir para el seguimiento correspondiente.

## **DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

El Usuario no puede devolver un servicio o producto hecho a su medida.

El derecho de desistimiento no podrá aplicarse en los siguientes casos:

- .- En las aplicaciones de software que sean directamente descargadas a través del portal facilitado por el Proveedor.
- .- Cuando sean servicios o productos personalizados o aquellos, que por otras excepciones legalmente previstas, no sean susceptibles de este derecho.
- .- Los productos que se envíen desde Proveedores o Almacenes situados fuera del territorio español.

## **GARANTÍAS APLICABLES Y SERVICIOS POSTVENTA:**

**Garantía:** Todos los productos (que no sean consumibles) cuentan con un período de garantía contra todo defecto de fabricación, conforme a lo descrito en el RDL 7/2021, de 27 de Abril, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, salvo excepciones en las que puede ser de distinta duración.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación:

- Se ajustan a la descripción del producto según la documentación mostrada en esta tienda por **el Proveedor**.
- Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el cliente cuando lo haya puesto en conocimiento del Proveedor en el momento de la celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para este uso.
- Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el cliente pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza de éste y, en su caso, de las descripciones sobre las características concretas de los productos hechas por **el Proveedor**.

**No procederá la responsabilidad** por faltas de conformidad que el Usuario conozca o no haya podido ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en los datos suministrados por el Usuario.

#### **Supuestos de anulación de garantía:**

La garantía no se aplica en los supuestos siguientes:

- Deterioro creado por adaptaciones, ajustes o modificaciones realizadas sobre un producto sin acuerdo escrito con el Proveedor.
- Deterioro creado por una mala utilización del producto, uso inapropiado, no respeto hacia las instrucciones de uso en lo que respecta a su utilización y mantenimiento o una instalación inapropiada.
- Daños generados por el Usuario o personas no acreditadas.
- Daños causados por accidentes, rayos, inundaciones, incendios o cualquier otra causa que no sea responsabilidad del Proveedor.
- Daños causados por un fallo del sistema en el que el producto pueda estar incorporado.

**Servicio postventa:** el Proveedor dispone de recambios que pone a disposición del Usuario, se solicitan por email.

### **RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA (Online Dispute Resolution)**

Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el USUARIO y el PROVEEDOR, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado Organismo de resolución de litigios, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto.

Enlace a la plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### **NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLAUSULAS:**

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones Generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las Condiciones Generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.

### **LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN:**

Estas condiciones se registrarán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El Proveedor y el Usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de éstas Condiciones, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del Proveedor. En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, el Proveedor y el Usuario, renuncian expresamente a cualquier otro fuero, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona (España).

**COMENTARIOS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES:** Sus comentarios, sugerencias o reclamaciones serán bien recibidos a través de nuestro formulario de contacto en nuestra web o por email a:

[info@muff.es](mailto:info@muff.es)