Condiciones Generales de Contratación

1. INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

A continuación, y para su lectura y comprensión, se exponen las Condiciones Generales de Contratación, en adelante, las Condiciones Generales, que serán aplicables a todas las operaciones comerciales de compra-venta a distancia de los productos ofertados realizadas de forma electrónica a través de la tienda online del Sitio Web https://farmaciabrosed.es, en adelante, el Sitio Web, desde el momento en que el EMPRESARIO remita al CONSUMIDOR las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Sitio Web, si no está de acuerdo con las mismas no debería usar este Sitio Web.

El EMPRESARIO se reserva el derecho de modificar total o parcialmente en cualquier momento tanto las Condiciones Generales, así como todos aquellos avisos legales, directrices y/o reglamentos de uso recogidos en el Sitio Web y que, según los casos, sustituirán, completarán y/o modificarán las Condiciones Generales aquí recogidas, sin que ello afecte a los productos que fueron adquiridos previamente a la modificación.

Dichas modificaciones podrán realizarse, a través del Sitio Web, por cualquier forma admisible en derecho y serán de obligado cumplimiento durante el tiempo en que se encuentren publicadas en la web y hasta que no sean modificadas válidamente por otras posteriores.

EL EMPRESARIO informa que el CONSUMIDOR puede tener acceso a las Condiciones Generales pulsando sobre el enlace “Condiciones Generales de Contratación”. Recomendamos que El CONSUMIDOR consulte periódicamente las Condiciones Generales, ya que pueden sufrir modificaciones. Puede consultar siempre que lo desee la versión vigente de dichas condiciones en https://farmaciabrosed.es/condiciones-generales-de-contratacion

No obstante, el EMPRESARIO se reserva el derecho de aplicar, en determinados casos, unas Condiciones Particulares con preferencia a las presentes Condiciones Generales cuando lo considerara oportuno, anunciándolas en tiempo y forma oportunos.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán siempre las condiciones acordadas en este último instrumento respecto de aquellos términos incompatibles, y tan solo respecto de aquellos productos sometidos a dichas condiciones específicas.

La aceptación del presente documento contractual conlleva que el CONSUMIDOR:

1. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
2. Que es una persona física o representa a una persona jurídica con capacidad

suficiente para contratar.
3. Que asume todas las condiciones y obligaciones aquí dispuestas.

2. INTERVINIENTES E IDENTIDAD DE LAS PARTES

De una parte,

El EMPRESARIO, Elena Brosed Junza, N.I.F.: 25175558B, con domicilio en C/ Doctor Cerrada 24-26, 50005 Zaragoza (España), teléfonos (+34) 670453738 | (+34) 976210373 y correo electrónico elena@farmaciabrosed.es

Y, de otra parte,

El CONSUMIDOR, registrado en el Sitio Web mediante un nombre de usuario y contraseña, o como usuario invitado sin necesidad de estar registrado en el Sitio Web, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al EMPRESARIO.

Solo tendrá la consideración de CONSUMIDOR, la persona física o jurídica que acredite adecuadamente su condición y acepte las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares que, en su caso, sean de aplicación y que, junto con el Aviso Legal y la Política de Privacidad y la Política de Cookies, rigen nuestra relación comercial, desde el momento en que el EMPRESARIO le remita las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Si no está de acuerdo con alguna parte de los términos, no podrá adquirir ninguno de los productos ofertados en el sitio web.

En el caso de personas físicas queda expresamente prohibida la compra de productos por parte de menores de 18 años de edad o por personas jurídicas que no cumplan los requisitos previstos en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

La realización de pedidos desde el Sitio Web por parte de un menor de edad que falsee la información, se entenderá realizada bajo la supervisión y autorización de sus padres, tutores o representantes legales.

3. OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales regulan la relación comercial entre el EMPRESARIO y el CONSUMIDOR, derivada de los pedidos de productos efectuados a través de la tienda online disponible en el Sitio Web.

En particular, estas Condiciones regulan la contratación electrónica y la compraventa online de:

- Medicamentos no sujetos a prescripción médica (OTC), debidamente autorizados por la AEMPS.
- Productos de parafarmacia.

Queda expresamente prohibida la venta online de:

- Antibióticos, psicotrópicos u otros medicamentos sujetos a prescripción médica.
- Medicamentos publicitados de forma engañosa o sin la preceptiva autorización administrativa.

El CONSUMIDOR únicamente quedará vinculado por las presentes Condiciones Generales desde el momento en que reciba, por parte del EMPRESARIO, el documento de confirmación del pedido que recoja todas las condiciones de la compra.

La contratación implica la entrega de un producto concreto, previo pago del precio correspondiente, el cual se mostrará de forma clara y accesible en el Sitio Web.

Las presentes Condiciones, junto con cualquier documento al que se haga referencia expresa, constituyen el acuerdo íntegro entre el CONSUMIDOR y el EMPRESARIO en relación con el objeto de la compraventa, y sustituyen a cualquier pacto, acuerdo o promesa previa, ya sea verbal o escrita, realizada entre las partes.

Tanto el CONSUMIDOR como el EMPRESARIO reconocen que la celebración del contrato se ha efectuado sin haber mediado confianza en declaraciones, manifestaciones o promesas distintas de las expresamente recogidas en las presentes Condiciones.

3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el usuario.

El acceso a la mayoría de contenidos del Sitio Web es completamente gratuito y no requiere registro previo, sin perjuicio de que el EMPRESARIO condiciona la utilización de algunos de los servicios ofrecidos en su web a la previa cumplimentación del correspondiente formulario, y en su caso pueden implicar el abono de cantidades económicas.

Queda prohibido el acceso al Sitio Web por parte de menores de catorce (14) años de edad, salvo menores emancipados. No obstante, en caso de que tenga lugar el acceso al Sitio Web por parte de un menor, se presumirá que dicho acceso se ha realizado con autorización previa y expresa de sus padres, tutores o representantes legales, sin perjuicio de que el EMPRESARIO se reserva el derecho a realizar cuantas verificaciones y comprobaciones considere oportunas.

Bajo ningún concepto el EMPRESARIO se responsabilizará de la veracidad de los datos facilitados por el usuario, por lo que cada éste será el único responsable de que la información facilitada al EMPRESARIO resulte adecuada, exacta y precisa o, en caso contrario, de las posibles consecuencias que pudieran derivarse de la falta de calidad de los datos o de las manifestaciones falsas o inexactas que realice.

3.1. Requisitos para obtener la condición de usuario registrado

Para poder llevar a cabo la compra en línea de los productos puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, resulta preciso que éstos se registren previamente, facilitando a través de los formularios dispuestos a tal efecto, al menos, los datos de registro que sean requeridos como obligatorios.

Es requisito imprescindible para poder registrarse como usuario ser mayor de dieciocho (18) años, salvo menores emancipados, y proporcionar a través del sitio web toda la información requerida como obligatoria. El usuario registrado asume que su cuenta de usuario es personal e intransferible, pudiendo registrarse en el Sitio web tanto personas físicas como personas jurídicas.

Todo usuario registrado dispondrá de una contraseña de acceso, que será en todo caso, personal, intransferible, tendrá una vigencia temporal limitada. Esta contraseña deberá cumplir unos requisitos mínimos de longitud y seguridad. El usuario podrá modificar o recuperar dicha contraseña en cualquier momento, siguiendo para ello el procedimiento dispuesto en el Sitio web. En ningún caso el EMPRESARIO tendrá acceso directo a dicha contraseña salvo para la prestación del servicio de acceso al Sitio web a los usuarios.

En virtud de lo anterior, es obligación del usuario notificar de forma inmediata al EMPRESARIO cualquier hecho que permita el uso indebido de los identificadores y/o contraseñas, tales como el robo, extravío, o el acceso no autorizado a los mismos, con el fin de proceder a su inmediata cancelación. Mientras no se comuniquen tales hechos, el EMPRESARIO quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los identificadores o contraseñas por terceros no autorizados.

3.2. Baja como usuario registrado

El usuario puede, en cualquier momento, solicitar su baja del sitio web, bastando para ello tramitarlo a través del apartado habilitado al efecto en el apartado “Mi cuenta” disponible en el Sitio Web.

En cualquier caso, una vez efectuada la baja, el usuario podrá solicitar un nuevo registro, quedando a salvo la facultad del EMPRESARIO de no admitir dicho registro en los casos concretos especificados en la cláusula denominada “Requisitos para obtener la condición de usuario”, o en caso de conflicto o controversia suscitado entre las partes, que se encuentre por resolver o que haya finalizado con reconocimiento de culpa o negligencia del usuario y/o perjuicio al EMPRESARIO, a sus colaboradores y asociados o a sus usuarios, consumidores o potenciales consumidores.

3.3. Requisitos para obtener la condición de usuario invitado

La adquisición en línea de los productos puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, se puede realizar también como usuario invitado si necesidad de registro previo.

Podrán actuar como usuarios invitados, las personas físicas mayores de dieciocho (18) años, los menores emancipados, y las personas jurídicas legalmente constituidas y con

capacidad suficiente para contratar, y que proporcionen a través del Sitio Web toda la información requerida como obligatoria, referente a datos de identificación, dirección de entrega, datos de facturación y método de pago escogido.

Si el consumidor ya hizo compras anteriormente, tras hacer la compra y añadir al carrito los productos seleccionados podrá acceder a sus datos de cliente, introducidos en la compra anterior.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

En cumplimiento de la normativa vigente y, en especial de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el EMPRESARIO ofrece en cada uno de los apartados del Sitio Web, según el tipo de producto de que se trate, información sobre el mismo, sus características y precios:

- Venta online de medicamentos OTC y de productos de parafarmacia, nutrición, dermocosmética, productos para bebé, salud sexual…

Los productos ofertados, así como otros que en un futuro se pudiesen ofrecer a través del sitio web, serán entregados a cambio de la correspondiente remuneración a satisfacer por parte del CONSUMIDOR, y conferirán a éste un derecho de uso sobre los mismos, sometido a los plazos, condiciones y términos de las presentes condiciones generales y de las condiciones particulares que, en su caso, se establezcan.

No obstante, el EMPRESARIO se reserva el derecho a retirar, reponer o cambiar los productos que se ofrecen a través del Sitio Web, mediante el simple cambio en el contenido de los mismos.

De esta forma, los productos ofrecidos en cada momento en el Sitio Web se regirán por las Condiciones Generales vigentes en cada caso. Así mismo, el EMPRESARIO tendrá la facultad de dejar de ofrecer, sin previo aviso y en cualquier momento, el acceso a los productos mencionados.

Las descripciones, que en cada caso se establezcan, regularán la prestación por parte del EMPRESARIO de los productos que se ofrezcan al CONSUMIDOR.

4.1. Disponibilidad de los productos

La disponibilidad de los productos ofrecidos por el EMPRESARIO a través del Sitio Web puede variar en función de la demanda de los CONSUMIDORES. Pese a que el EMPRESARIO actualiza el stock periódicamente, el producto solicitado por el CONSUMIDOR podría estar agotado en ese momento. En tal caso, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el usuario mediante correo electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su pedido, proponiéndole un producto similar alternativo, esperar a que el producto seleccionado esté de nuevo disponible en nuestro stock o proceder a la cancelación del pedido.

4.2. Indicación y validez de precios

Los precios de los productos se muestran siempre en la moneda euro (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) correspondiente u otros impuestos que pudieran ser aplicables y que serán en todo momento los vigentes.

Los porcentajes que se cobran de IVA según el producto que se vende a través de la tienda online del sitio web es:

- Medicamentos: 4% de IVA
- Productos sanitarios: 10% de IVA
- Productos de parafarmacia: 21% de IVA

Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios no incluyen los gastos de envío o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto adquirido.

Los gastos de envío de los productos corren por cuenta del CONSUMIDOR y se añadirán al total del importe de los productos seleccionados. Se le informará de dichos gastos antes de confirmar el pedido y finalizar el proceso de contratación. El IVA aplicable a los gastos de envío de los productos es el 21%.

Los precios mostrados en el Sitio Web son de aplicación exclusivamente a los productos ofrecidos a través de dicho Sitio Web y durante el tiempo que permanezcan publicados y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo.

EL EMPRESARIO se reserva expresamente el derecho de modificar los precios en cualquier momento sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el momento de la realización el pedido correspondiente.

4.3. Facturación

Según 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, en los contratos con las personas consumidoras y usuarias, éstas tendrán derecho a recibir factura en papel, siendo la recepción de la factura en formato papel un derecho gratuito del consumidor. La expedición de la factura electrónica estará condicionada a que la parte empresaria haya obtenido previamente el consentimiento expreso de la persona consumidora.

El Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, en su artículo 3 establece para el caso de ventas cuyo importe no exceda de 400 €, IVA incluido, o ventas al por menor cuando su importe no exceda de 3.000 euros, IVA incluido, que el EMPRESARIO podrá expedir factura simplificada y copia de ésta, en las operaciones de ventas realizadas a través del Sitio Web en las que el destinatario de la compra no actúe como empresario o profesional, sino como consumidor final.

Para los supuestos indicados anteriormente, en los que esté permitida la emisión de una factura simplificada, el EMPRESARIO no solicitará durante el proceso de compra los datos

personales del comprador. Cuando el destinatario de la factura sea un empresario o profesional que quiera deducir el impuesto o, un consumidor que exija factura para ejercer un derecho de naturaleza tributaria, el EMPRESARIO deberá hacer constar, el N.I.F., domicilio del destinatario y la cuota repercutida.

Debido a nuestra ética ecológica el consumidor consiente expresamente recibir la factura simplificada en formato electrónico, aunque en caso de quererla en formato papel, podrá solicitarla sin coste alguno enviando un correo electrónico a la dirección elena@farmaciabrosed.es

El CONSUMIDOR al marcar la casilla **“Autorizo y solicito el envío de la factura de compra en formato electrónico”** que se muestra al final del proceso de contratación, autoriza y otorga su consentimiento expreso al EMPRESARIO para que la factura de compra del pedido se emita en cumplimiento de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido y se envíe por el EMPRESARIO a su correo electrónico en formato electrónico .pdf, excepto en el caso de que el CONSUMIDOR no lo autorice y solicite expresamente el envío de la factura de compra en formato papel por correo postal ordinario.

Para ello, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 670453738 | (+34) 976210373 o enviar un correo electrónico a elena@farmaciabrosed.es y solicitar la factura de compra de su pedido en formato papel que será remitida por el EMPRESARIO mediante correo postal ordinario a la dirección que indique el CONSUMIDOR.

El derecho del CONSUMIDOR a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

5. PROCESO DE COMPRA

El procedimiento de compra de los productos ofertados en el sitio web únicamente podrá ser realizado en idioma castellano.

Toda la tramitación del pedido, perfección del contrato, así como posteriores comunicaciones con el CONSUMIDOR serán realizadas en idioma castellano.

En el caso de que pudiera llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

El CONSUMIDOR, para poder acceder a los productos ofertados por el EMPRESARIO, deberá darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario, o como usuario invitado, sin necesidad de registro previo. Para ello, el CONSUMIDOR deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos en el formulario “Registrarse”.

El CONSUMIDOR seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al EMPRESARIO la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que éste proceda al bloqueo inmediato, siendo el CONSUMIDOR el único responsable de los perjuicios que el mismo pueda sufrir, o que

pueda ocasionar, por un uso indebido de sus claves debido a una mala custodia o uso de las mismas por su parte.

El CONSUMIDOR se hace responsable de tratar confidencial y responsablemente la identidad y contraseña obtenidas en el registro como usuario, no pudiendo cederlas a otro.

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

La plataforma de contratación del EMPRESARIO informará al CONSUMIDOR, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico, respecto a todas las características, precio, formas de transporte, fecha de compra y plazo de entrega del producto adquirido.

Una vez ha sido creada la cuenta de CONSUMIDOR, se informa que de conformidad con lo exigido por el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. El CONSUMIDOR, como usuario registrado o como usuario invitado, sin necesidad de estar registrado, para proceder a la compra de productos, deberá seleccionar el/los producto/s que desea adquirir y añadirlos a su “Carrito de Compra”, haciendo clic en el botón “Añadir al carrito”.
2. El CONSUMIDOR podrá comprobar que el/los producto/s se han añadido correctamente a su cesta del “Carrito de Compra” en la que deberá figurar el número de productos seleccionados.
3. Al CONSUMIDOR le aparecerá un resumen detallado de los productos de su “Carrito de Compra”, que comprende:

   - Imagen del producto
   - Descripción del producto
   - Disponibilidad del producto
   - Precio unitario
   - Cantidad
   - Subtotal productos
   - Subtotal gastos de envío
   - Impuestos
   - Total

4. A continuación se mostrará al CONSUMIDOR un formulario electrónico que deberá cumplimentar con sus datos de facturación y dirección completa para la entrega de la mercancía. Una vez rellenado pinche en el botón GUARDAR.
5. Si la dirección de entrega de la mercancía, es distinta a la indicada de la dirección de facturación el CONSUMIDOR puede añadir una nueva dirección haciendo clic en “¿Enviar a una dirección diferente?”
6. Si la dirección de entrega indicada en los datos de facturación coindice con la dirección de entrega estos serán seleccionados por defecto al realizar el pedido.

Asegúrese siempre de actualizar sus datos si han cambiado.

7. Antes de proceder con el pedido, el CONSUMIDOR deberá leer detenidamente las presentes condiciones generales y la información básica de protección de datos puesta a su disposición, aceptándolas en su totalidad mediante la marcación de la siguiente casilla de verificación “check-box”:

□ Estoy de acuerdo con las Condiciones Generales de Contratación y las acepto sin reservas.

8. Como sistema de pago de su pedido el CONSUMIDOR utilizará alguna de las formas de pago establecidas por el EMPRESARIO en el Sitio Web.
9. El pedido será procesado una vez que el CONSUMIDOR haga clic en el botón **“Confirmar mi compra”** situado al final de la página.
10. Una vez efectuada la compra, al CONSUMIDOR le será remitida, a la dirección de correo electrónico indicada al efecto, una confirmación de la compra efectuada, “Justificante de Compra”, que servirá como justificante de la operación realizada y que podrá imprimir en papel. La confirmación de pedido y el justificante de compra no tendrán validez como factura.

Las comunicaciones, órdenes de compra y pagos que intervengan durante las transacciones efectuadas en el Sitio Web podrían ser archivadas y conservadas en los registros informatizados del EMPRESARIO con el fin de constituir un medio de prueba de las transacciones, en todo caso, respetando las condiciones razonables de seguridad y las leyes y normativas vigentes que a este respecto sean de aplicación, y particularmente atendiendo al 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 – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), y a los derechos que asisten a los Usuarios conforme a la política de privacidad de este Sitio Web.

6. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Se informa al CONSUMIDOR que en el caso de que haya facilitada datos erróneos a la hora de formalizar su solicitud de pedido en el Sitio Web, podrá modificar los mismos a través de la sección “Mi cuenta, mediante el formulario de contacto existente en el sitio web, un correo electrónico a elena@farmaciabrosed.es o contactando con el Servicio de Atención al Cliente a través de los teléfonos (+34) 670453738 | (+34) 976210373.

7. FORMAS DE PAGO

Para proceder al pago, el CONSUMIDOR deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en el Sitio Web. El pago de los productos sólo podrá realizarse mediante las formas de pago que en cada momento se indiquen en el Sitio Web.

En el caso de pago mediante tarjeta de crédito y/o débito el pago estará sujeto a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras, pero si dicha entidad

no autorizase el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido, y entendiéndose no realizada la compraventa del producto solicitado. El importe del precio del pedido, así como de cualquier impuesto que resulte de aplicación, se mostrará en el momento de formalizar el pedido.

Con el objetivo de reforzar la seguridad y protección de las compras online, el EMPRESARIO ha implantado los procesos necesarios para mejorar la seguridad de las transacciones gracias a la incorporación de un proveedor de servicios de pago y de un intermediario bancario que garantizan la confidencialidad y seguridad de las operaciones, forzando la autenticación de cada una de las compras que se hagan a través del sitio web en los supuestos exigidos por la normativa de seguridad en los medios de pago (PSD2).

Todas las órdenes de pago vienen identificadas por un código, generado por el proveedor de pagos, sin el cual ninguna transacción será autorizada por la entidad bancaria correspondiente. Este código servirá al EMPRESARIO para poder realizar los cobros correspondientes sin necesidad de almacenar los datos de la tarjeta de pago.

En ningún caso, el EMPRESARIO almacenará los datos proporcionados por los CONSUMIDORES a través de la pasarela de pago en sus propios sistemas informáticos, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la compra, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento.

Como sistema de pago existen varias modalidades de pago establecidas en el Sitio Web para que el CONSUMIDOR a su elección pueda realizar su pedido:

– **Tarjeta de crédito y/o débito:** El sitio web tiene instalada la pasarela de pago de comercio electrónico REDSYS de la entidad bancaria Ibercaja. 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.

– Transferencia bancaria: el CONSUMIDOR podrá escoger realizar el pago del servicio mediante transferencia bancaria a favor del EMPRESARIO. Deberá pulsar en el enlace de la web «pago mediante por transferencia bancaria directa» y seguir las indicaciones que se citan. Cuando se contrate el servicio y se seleccione esta forma de pago, al confirmar la operación se recibirá un correo electrónico con el número de cuenta bancaria del EMPRESARIO donde se debe hacer el ingreso.

– Bizum para comercios: el CONSUMIDOR podrá realizar el pago a través de Bizum, utilizando la pasarela de pago habilitada en el Sitio Web. Este método no funciona como un Bizum entre particulares, sino que requiere que el CONSUMIDOR tenga activada la opción

de pagos en comercios dentro de la aplicación de su banco.

Para completar la transacción mediante Bizum, el CONSUMIDOR deberá seguir estos pasos:

- Seleccionar Bizum como método de pago en el Sitio Web.
- Introducir su número de teléfono asociado a Bizum.
- Introducir el código de Bizum para compras online (de 4 o 6 cifras) que deberá haber configurado previamente en su banco.
- Confirmar la operación a través de la aplicación bancaria.
- Una vez completado este proceso, el pago se validará de forma instantánea.

Es responsabilidad del CONSUMIDOR asegurarse de que el pago se realiza correctamente dentro de los plazos establecidos.

En cualquier caso, la compra del CONSUMIDOR puede ser aplazada para la comprobación antifraude. También puede ser suspendida por más tiempo para una investigación más rigurosa, para evitar transacciones fraudulentas.

8. TRAMITACIÓN DEL PEDIDO

Una vez verificada la recepción del pago del producto por el importe total indicado en el proceso de compra se iniciará por parte del EMPRESARIO la tramitación del pedido.

EL EMPRESARIO no garantiza el precio ofertado en el presente pedido durante más de cinco días desde su fecha. Si en cinco días no se hubiese realizado el pago por los medios establecidos al efecto, el precio podrá verse modificado.

Asimismo, es recomendable que el CONSUMIDOR imprima y/o guarde una copia en soporte duradero de las condiciones de venta al realizar su pedido, así como también del comprobante de recepción enviado por EL EMPRESARIO por correo electrónico.

EL EMPRESARIO entregará los productos de modo idéntico a como aparecen recogidos en la web.

La mercancía viaja hasta su destino asegurada a todo riesgo por parte del EMPRESARIO, estando el coste de dicho seguro incluido en el precio correspondiente al epígrafe de manipulación y portes.

Ante cualquier incidencia detectada en la entrega de la mercancía, el CONSUMIDOR deberá ponerse en contacto mediante el formulario contacto, e indicando en el mensaje todos los aspectos relacionados con la incidencia de la entrega de la mercancía.

9. CONDICIONES DE ENVÍO DE LOS PRODUCTOS

Los productos adquiridos a través del Sitio Web se embalarán de manera segura, utilizando cajas de cartón reforzadas, con sistemas de protección interior (bolsas de aire, papel burbuja u otros materiales equivalentes) que garanticen su adecuada conservación y eviten daños físicos durante el transporte.

El envío se realizará a la dirección postal indicada por el CONSUMIDOR en el formulario de pedido. Por motivos de seguridad y trazabilidad, no se admiten entregas en apartados postales ni en lugares públicos tales como la vía pública, plazas, estaciones, aeropuertos u otros espacios similares.

El transporte se efectuará mediante las empresas de mensajería GLS y TIPSA, contratadas a tal efecto por el EMPRESARIO, salvo que se comunique expresamente otra empresa de transporte al CONSUMIDOR antes de la confirmación del pedido.

El plazo de entrega de los productos dependerá del lugar de destino del envío, y en cualquier caso empieza a contar desde que el EMPRESARIO recibe el importe del pedido. Sin embargo, no adquirirá responsabilidad alguna por fallos en el cumplimiento de esas fechas siempre y cuando sea por causas ajenas al EMPRESARIO.

En caso de no ejecución del contrato por parte del EMPRESARIO por no encontrarse disponible el bien adquirido, el CONSUMIDOR será informado de esta falta de disponibilidad mediante correo electrónico y el EMPRESARIO, sin ninguna demora indebida, le reintegrará las sumas que haya abonado.

9.1. Zonas de entrega de los pedidos

Los pedidos de productos realizados por el CONSUMIDOR a través del Sitio Web pueden ser enviados, en la actualidad, únicamente a direcciones situadas en cualquier localidad del Territorio Peninsular Español e Islas Baleares.

De conformidad con el Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, relativo a medidas para evitar el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de nacionalidad, lugar de residencia o de establecimiento de los consumidores en el mercado interior, se informa de lo siguiente:

- Los consumidores residentes en cualquier país de la Unión Europea tienen derecho a acceder libremente al Sitio Web y a los productos ofertados, sin que pueda producirse bloqueo o restricción de acceso por razón de su lugar de residencia.
- No obstante, el EMPRESARIO únicamente realiza envíos dentro de la Comunidad de Madrid.

En consecuencia, los consumidores que realicen compras desde las Islas Canarias, las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, o cualquier país miembro de la Unión Europea, deberán asumir por su cuenta la gestión, medios y gastos de envío de los productos adquiridos, así como, en su caso, los aranceles aduaneros aplicables en su lugar de residencia.

El EMPRESARIO declina cualquier responsabilidad derivada de los trámites, costes o incidencias relacionados con dichos envíos fuera del Territorio Peninsular Español e Islas Baleares.

9.2. Plazos de entrega de los pedidos

Una vez confirmado el pago del pedido, en caso de que los productos solicitados estén

disponibles, los pedidos saldrán desde el almacén del EMPRESARIO a la dirección de entrega indicada por el CONSUMIDOR.

Los plazos de entrega de los pedidos dependerán de la ubicación física del CONSUMIDOR o en su caso de los distintos destinatarios si los hubiese, así como del horario de realización del pedido (hora peninsular oficial española).

Para pedidos de productos de cualquier tipo de los ofertados en el Sitio Web que se encuentren en stock, realizados antes de las 12:00 horas p.m., la entrega de los pedidos, una vez confirmado el pago, se realizará en el domicilio designado libremente por el CONSUMIDOR en los siguientes plazos de entrega estimados:

- Territorio peninsular español: 48/72 horas laborables siguientes fecha confirmación del pedido
- Islas Baleares: 48/72 horas laborables siguientes fecha confirmación del pedido

En el caso de pedidos de productos sin stock temporal, el CONSUMIDOR mediante correo electrónico o llamada telefónica podrá consultar con el EMPRESARIO la fecha de disponibilidad de los mismos y el correspondiente plazo de entrega.

En el caso de retraso en el envío de la mercancía y por lo tanto no pudiese cumplirse nuestro compromiso de entregar el pedido en el plazo de entrega estimado, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el CONSUMIDOR mediante correo electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su pedido, proponiéndole un producto similar alternativo, esperar a que el producto seleccionado esté listo para su envío o proceder a la cancelación del pedido.

Como norma general, y salvo que se existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en el/los productos/s seleccionados en los plazos de entrega indicados anteriormente y, en todo caso, en el plazo máximo de 5 días laborables a contar desde la fecha de la confirmación del pedido.

9.3. Gastos de envío

Los gastos de envíos, con sus correspondientes impuestos, se mostrarán durante el proceso de compra de los productos antes de la formalización del pedido.

- Territorio peninsular español: 6,00 € (impuestos incluidos)
- Islas Baleares: 6,00 € (impuestos incluidos)

9.4. Gastos de envío gratuitos

Con carácter general, para todos los pedidos por importe igual o superior a 100,00 € (impuestos incluidos) de productos realizados por destinatarios residentes en cualquier población del Territorio Peninsular Español e Islas Baleares, los gastos de envío, serán GRATUITOS para el CONSUMIDOR con independencia del peso del envío y la localidad de destino.

9.5. Imposibilidad de entrega del pedido

Si resultase fallida efectuar la entrega de su pedido, el servicio de atención al cliente del Sitio Web se pondrá en contacto con el CONSUMIDOR para acordar una nueva fecha de entrega si no va a estar en el lugar de entrega a la hora convenida.

En caso de que transcurridos 15 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, el pedido no haya sido entregado por causa no imputable al EMPRESARIO y tras haberse notificado al CONSUMIDOR esta circunstancia de forma fehaciente sin respuesta, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, excluidos los gastos de envío iniciales, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato.

Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución puede tener un coste adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirle únicamente los costes de devolución efectivamente ocasionados y debidamente justificados, siempre que se le haya informado previamente.

Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la «entrega» o que el pedido ha sido «entregado» en el momento en el que usted o un tercero indicado por usted adquiera la posesión material de los productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

EL EMPRESARIO no asume responsabilidad alguna cuando la entrega del pedido no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el CONSUMIDOR sean falsos, inexactos o incompletos, asumiendo cualquier otra responsabilidad relacionada con la no entrega del pedido. Sin perjuicio de lo anterior, el EMPRESARIO deberá adoptar las medidas exigidas a un comerciante diligente para que la entrega pueda efectuarse en el tiempo acordado.

Si el CONSUMIDOR no recibiese el pedido en los plazos de entrega establecidos en las presentes condiciones y a partir de la fecha de salida del almacén, puede ponerse en contacto a través del teléfono (+34) 670453738 | (+34) 976210373 o correo electrónico elena@farmaciabrosed.es

EL EMPRESARIO hará todo lo posible para cumplir el plazo de entrega indicado y si tuviese conocimiento de que por cualquier razón no va a poder cumplirse lo comunicará vía correo electrónico o por teléfono al CONSUMIDOR.

EL EMPRESARIO informará al CONSUMIDOR de la no disponibilidad del producto tan pronto haya sido informado por el proveedor del mismo, o de la imposibilidad de suministrar el producto solicitado.

El CONSUMIDOR podrá decidir si anular la solicitud del pedido o en su caso solicitar la cotización de un producto alternativo de características similares.

10. CÓDIGOS PROMOCIONALES: TÉRMINOS Y CONDICIONES

Emisión de códigos promocionales

El EMPRESARIO podrá emitir, a su sola discreción, códigos promocionales de carácter personal y de un solo uso, destinados a servir como incentivo comercial para los CONSUMIDORES.

Condiciones de utilización

Cada código promocional indicará expresamente el ámbito de aplicación, los productos o servicios a los que resulte aplicable, las ventajas o beneficios que otorga, así como la fecha de expiración correspondiente.

Los códigos promocionales son personales e intransferibles, quedando prohibida su venta, cesión, intercambio o canje por dinero en efectivo.

Únicamente se admitirá la utilización de un (1) código promocional por CONSUMIDOR y por pedido, siendo válidos exclusivamente para compras efectuadas a través de la tienda en línea del EMPRESARIO.

Responsabilidad del CONSUMIDOR

Será obligación del CONSUMIDOR comprobar, en el momento de la compra, que el descuento o beneficio asociado al código promocional se refleja de forma correcta antes de proceder al pago.

En caso de error, incidencia o falta de aplicación del código promocional, el CONSUMIDOR deberá comunicarlo de manera inmediata al EMPRESARIO.

Limitaciones y vigencia

Los códigos promocionales estarán sujetos tanto a las condiciones particulares que se indiquen en cada promoción como a los presentes términos y condiciones, así como a los términos y condiciones generales del sitio web.

Una vez vencido el plazo de validez indicado en el código promocional, este perderá automáticamente su eficacia, sin que proceda su renovación, prórroga ni sustitución alguna.

Derechos del EMPRESARIO

El EMPRESARIO se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar, en cualquier momento y sin previo aviso, los códigos promocionales, siempre que medien causas

justificadas.

En caso de que el EMPRESARIO detecte un uso indebido, fraudulento, contrario a la buena fe o con la finalidad de eludir las restricciones establecidas, podrá anular los efectos del código promocional, dejar sin efecto el beneficio obtenido y/o ajustar los pedidos posteriores realizados por el CONSUMIDOR.

Aceptación

El uso de un código promocional por parte del CONSUMIDOR implicará la aceptación íntegra y sin reservas de los presentes términos y condiciones.

11.DERECHO DE DESISTIMIENTO LEGAL

11.1. Ámbito de aplicación (B2C)

El derecho de desistimiento regulado en la presente cláusula será aplicable exclusivamente a los CLIENTES que tengan la condición legal de consumidores y usuarios (B2C), de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de consumidores y usuarios.

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

De conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el CLIENTE podrá desistir del contrato durante un plazo de catorce (14) días naturales desde la recepción de los productos, sin necesidad de justificación y sin incurrir en penalización alguna. El ejercicio del derecho de desistimiento podrá realizarse a través de la interfaz digital habilitada en el Sitio Web por el EMPRESARIO. Una vez recibida la solicitud, el EMPRESARIO remitirá al CLIENTE un acuse de recibo en soporte duradero.

Haga clic aquí para acceder a la interfaz digital del derecho de desistimiento.

11.3. Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento legal

Cuando el derecho de desistimiento resulte legalmente aplicable, el EMPRESARIO reembolsará al CLIENTE la totalidad del importe abonado, incluidos, en su caso, los gastos de envío correspondientes a la modalidad estándar inicialmente ofrecida, en un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha en la que haya sido informado de la decisión de desistimiento.

El reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por el CLIENTE en la transacción inicial, salvo que este haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre que dicho medio alternativo no suponga ningún coste adicional.

No obstante, el EMPRESARIO podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes objeto de devolución o hasta que el CLIENTE haya presentado una prueba fehaciente de la devolución, según qué condición se cumpla primero, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

El CLIENTE deberá devolver los productos debidamente protegidos y en condiciones adecuadas, siendo responsable de la disminución de valor que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento.

Los gastos directos de devolución de los productos correrán a cargo del CLIENTE, salvo que se indique expresamente lo contrario o que la devolución sea imputable a una falta de conformidad del producto o cualquier otra causa imputable al EMPRESARIO.

A los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento, no será obligatorio que los productos se devuelvan en su embalaje original, siempre que se garantice su correcta protección durante el transporte.

11.4. Exclusiones del derecho de desistimiento

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el derecho de desistimiento no será aplicable, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Prestación de servicios cuando la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo expreso del CLIENTE y con su reconocimiento de que perderá el derecho de desistimiento una vez que el contrato haya sido ejecutado por completo por el EMPRESARIO.
- Suministro de bienes o prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el EMPRESARIO no pueda controlar.
- Productos confeccionados conforme a las especificaciones del CLIENTE o claramente personalizados.
- Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- Productos que, después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza, hayan sido inseparablemente mezclados con otros bienes.
- Grabaciones sonoras o de vídeo precintadas, así como programas informáticos precintados, que hayan sido desprecintados por el CLIENTE después de la entrega.
- Prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- Contratos celebrados mediante subastas públicas.
- Bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de la celebración del contrato y cuya entrega no pueda realizarse antes de treinta (30) días, cuando su valor dependa de fluctuaciones del mercado que el EMPRESARIO no pueda controlar.
- Servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, restauración o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, cuando el contrato prevea una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- Suministro de contenidos digitales que no se presten en soporte material, cuando la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo expreso del CLIENTE y con el reconocimiento de que pierde su derecho de desistimiento.

La aplicación de cualquiera de las anteriores excepciones dependerá de la naturaleza

concreta del producto o servicio contratado y del cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos en cada caso.

11.5. Responsabilidad por manipulación del producto

El CLIENTE será responsable de cualquier disminución de valor de los productos derivada de una manipulación distinta de la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento.

Se considerará manipulación excesiva, entre otros supuestos:

- El uso efectivo del producto.
- La alteración, modificación o manipulación de sus componentes.
- La eliminación de etiquetas, precintos o elementos identificativos.
- La devolución incompleta del producto, accesorios o documentación suministrada.

En tales casos, el EMPRESARIO podrá aplicar una depreciación proporcional sobre el importe a reembolsar.

La depreciación aplicada deberá ser objetiva, proporcionada y estar debidamente justificada atendiendo al estado de los productos devueltos.

12. GARANTÍAS APLICABLES A LOS PRODUCTOS

12.1. Garantía legal de conformidad

Todos los productos adquiridos por el CONSUMIDOR a través del Sitio Web del EMPRESARIO están cubiertos por la garantía legal de conformidad prevista en los artículos 114 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El EMPRESARIO responderá frente al CONSUMIDOR de cualquier falta de conformidad existente en el momento de la entrega, salvo que dicha falta derive de un uso inadecuado, conservación deficiente o manipulación indebida por parte del CONSUMIDOR.

12.2. Particularidades de los medicamentos OTC y productos de parafarmacia

Conforme al Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, y al Real Decreto 870/2013, de 8 de noviembre, en el caso de medicamentos no sujetos a prescripción médica (OTC) y productos de parafarmacia, cuya naturaleza es perecedera y sensible a condiciones de conservación, la garantía de conformidad se extiende exclusivamente hasta la fecha de consumo preferente o caducidad indicada en el envase, sin que resulte aplicable el plazo general de tres años establecido para bienes duraderos en la normativa de consumo.

No se considerarán faltas de conformidad los defectos derivados de:

- Conservación inadecuada por parte del CONSUMIDOR (exposición a luz solar directa, fuentes de calor o humedad).
- Manipulación indebida o apertura del envase en condiciones que comprometan la seguridad, higiene o calidad del producto.
- Causas externas no imputables al EMPRESARIO, como fenómenos atmosféricos, fuego, agua o daños accidentales posteriores a la entrega.

12.3. Comunicación de la falta de conformidad

El CONSUMIDOR deberá comunicar al EMPRESARIO cualquier falta de conformidad o deficiencia detectada en el momento de la entrega a través de los siguientes medios:

- Teléfono: (+34) 670 453 738 | (+34) 976 210 373
- Correo electrónico: elena@farmaciabrosed.es

El EMPRESARIO se reserva el derecho a verificar la existencia del defecto, su origen y el momento en que se produjo, antes de aceptar la aplicación de la garantía.

12.4. Derechos del consumidor

De conformidad con el TRLGDCU 1/2007, en caso de falta de conformidad el CONSUMIDOR podrá exigir al EMPRESARIO:

- La reparación o sustitución del producto, salvo que resulte imposible o desproporcionado.
- La rebaja del precio o la resolución del contrato, en los siguientes supuestos:
    - Cuando la reparación o sustitución resulten imposibles o desproporcionadas.
    - Cuando el EMPRESARIO no haya procedido a la reparación o sustitución en un plazo razonable.
    - Cuando reaparezca la falta de conformidad tras la sustitución.
    - Cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que justifique la resolución del contrato.

La reducción del precio será proporcional a la diferencia entre el valor del producto conforme y el recibido. La resolución del contrato no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

12.5. Procedimiento

El CONSUMIDOR pondrá el producto a disposición del EMPRESARIO, quien asumirá los gastos de retirada, transporte y, en su caso, entrega del producto reparado o sustituido.

El EMPRESARIO entregará al CONSUMIDOR justificación documental de la recepción del bien no conforme y de la posterior entrega del bien reparado o sustituido, incluyendo constancia de fechas y medidas correctoras adoptadas.

12.6. Exclusiones y limitaciones de responsabilidad

La garantía no cubrirá daños ocasionados por manipulación indebida, uso incorrecto,

conservación defectuosa o apertura del envase en condiciones inadecuadas.

La responsabilidad total del EMPRESARIO por cualquier concepto derivado de la falta de conformidad no podrá exceder, en ningún caso, del valor total de la mercancía defectuosa suministrada.

El EMPRESARIO no responderá de los daños directos o indirectos derivados del uso indebido del producto, incluidos daños personales, materiales, pérdidas económicas o lucro cesante.

13. INFORMACIÓN, ETIQUETADO, ALÉRGENOS, TRAZABILIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS PRODUCTOS

13.1. Cumplimiento normativo y registros sanitarios

El EMPRESARIO garantiza que todos los medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica (OTC) y productos de parafarmacia comercializados a través del Sitio Web cumplen con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, y en el Real Decreto 870/2013, de 8 de noviembre, así como con el resto de normativa aplicable en materia de seguridad, etiquetado, trazabilidad, comercialización y venta a distancia.

Asimismo, asegura que los laboratorios titulares de la autorización de comercialización de medicamentos y los responsables de la producción, envasado o distribución de productos de parafarmacia se encuentran debidamente inscritos en los registros correspondientes, conforme a la legislación española y de la Unión Europea.

El cumplimiento de estas obligaciones es supervisado por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS), en el marco de la normativa nacional y europea vigente.

13.2. Información y etiquetado

De acuerdo con la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSICE) y el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU 1/2007), toda información relativa a los productos comercializados a través del Sitio Web se presenta de forma clara, comprensible y accesible para el CONSUMIDOR.

Además, en cumplimiento de la normativa sanitaria específica, la información y el etiquetado de medicamentos OTC y productos de parafarmacia se rigen por:

- Real Decreto Legislativo 1/2015, Texto Refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Real Decreto 870/2013, sobre dispensación de medicamentos sin receta y venta a distancia.
- Real Decreto 1345/2007, sobre autorización, registro y condiciones de dispensación de medicamentos de uso humano, vigente y modificado por el Real Decreto 717/2019, que actualiza determinados procedimientos administrativos y de dispensación.
- Reglamento (CE) 1223/2009, aplicable a productos cosméticos incluidos en

parafarmacia.
- Reglamento (CE) 178/2002, vigente, que establece la base de la legislación alimentaria de la UE, creando la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) y fijando principios y requisitos generales para la seguridad alimentaria y los piensos en todas las etapas de la cadena. Sus principios siguen siendo fundamentales y han sido modificados por normativas posteriores, como el Reglamento (UE) 2019/1381, que entró en vigor en 2021, reforzando la transparencia y supervisión de la seguridad alimentaria.

La información de los productos incluye, como mínimo:

- Modo de uso o administración.
- Composición completa.
- Condiciones de conservación.
- Fecha de caducidad o consumo preferente.
- Contenido neto.
- Número de registro sanitario, cuando corresponda.
- Advertencias, precauciones o contraindicaciones legalmente exigibles.

Con ello, el EMPRESARIO garantiza al CONSUMIDOR pueda realizar una compra informada y segura, cumpliendo tanto con la normativa de venta a distancia a través de páginas web como con la normativa sanitaria específica para cada tipo de producto.

13.3. Advertencia sobre alérgenos en productos de parafarmacia y OTC

Algunos productos de parafarmacia y ciertos medicamentos OTC pueden contener ingredientes que provoquen reacciones alérgicas en personas sensibles, como fragancias, conservantes, colorantes, proteínas de leche, soja, gluten, frutos secos u otros excipientes. El CONSUMIDOR debe leer cuidadosamente la composición indicada en el envase o prospecto antes de utilizar el producto.

En caso de duda o alergia conocida a alguno de los componentes, se recomienda consultar con un profesional sanitario antes de la utilización del producto. El EMPRESARIO no se hace responsable de las reacciones alérgicas derivadas de la utilización de productos por personas sensibles, siempre que la información sobre composición y alérgenos haya sido claramente indicada en el envase o etiquetado.

Será responsabilidad del CONSUMIDOR revisar dicha información antes de efectuar la compra y, en caso de duda, dirigirse al servicio de atención al cliente del EMPRESARIO para recibir asesoramiento adicional.

13.4. Transporte adecuado y trazabilidad de lotes

El EMPRESARIO asegura que todos los medicamentos OTC y productos de parafarmacia cuentan con un sistema de trazabilidad de lotes, que permite identificar su origen, producción, distribución y dispensación, en cumplimiento del RD 1/2015 y del RD 870/2013.

El transporte se realiza mediante operadores logísticos especializados, bajo condiciones

que garantizan la correcta conservación del producto y evitan cualquier riesgo de deterioro durante el envío, conforme a la normativa vigente sobre distribución y venta a distancia de medicamentos y productos sanitarios.

13.5. Conservación y consumo responsable

El EMPRESARIO garantiza que los productos han sido envasados y almacenados en condiciones óptimas de conservación y seguridad, en cumplimiento de la legislación farmacéutica aplicable.

El CONSUMIDOR deberá conservar los productos en un lugar fresco, seco y protegido de la luz solar directa, evitando fuentes de calor y manteniendo el envase correctamente cerrado tras cada uso.

Se recomienda consumir los productos dentro del plazo indicado en la fecha de caducidad o consumo preferente reflejada en el etiquetado, a fin de preservar sus propiedades.

El EMPRESARIO no será responsable de los daños o perjuicios derivados de una conservación inadecuada por parte del CONSUMIDOR ni de un uso contrario a las instrucciones facilitadas en el etiquetado o en la ficha del producto.

13.6. Consultas adicionales

El CONSUMIDOR podrá solicitar información adicional sobre etiquetado, registros sanitarios, alérgenos, trazabilidad, conservación u origen de los productos a través del servicio de atención al cliente habilitado por el EMPRESARIO.

El tratamiento de los datos derivados de dichas consultas se regirá por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), garantizando la confidencialidad y seguridad de la información.

14. DEVOLUCIONES, GARANTÍA Y RECLAMACIONES

14.1. Devoluciones de medicamentos OTC

El EMPRESARIO no aceptará devoluciones de medicamentos OTC una vez hayan sido dispensados y entregados al consumidor, salvo en los siguientes casos:

– El medicamento suministrado no corresponde con el pedido realizado.

– El medicamento ha sufrido daños durante el transporte.

– Se ha producido un error en la dispensación por parte de la farmacia.

No se admitirán devoluciones por desistimiento una vez que el medicamento haya sido dispensado.

Las devoluciones que correspondan a los supuestos anteriores deberán realizarse por el consumidor a través de la agencia de transporte Tipsa, con portes pagados, enviando el

medicamento a la siguiente dirección: C/ Doctor Cerrada 24-26, 50005 Zaragoza, España.

Todos los medicamentos devueltos serán gestionados y destruidos conforme a la normativa sanitaria vigente, mediante los sistemas integrados de gestión de residuos autorizados.

Asimismo, el consumidor tendrá derecho a solicitar la devolución del importe abonado si el plazo de entrega supera el 50 % del tiempo estimado en la compra, siempre que la demora no sea imputable al consumidor, sino que sea responsabilidad del EMPRESARIO, del transporte o de otra causa externa. Esta situación se regula conforme al artículo 12.2 del RD 870/2013, de 8 de noviembre, que establece la devolución de medicamentos en circunstancias específicas relacionadas con retrasos de entrega.

14.2. Devoluciones de productos de parafarmacia y OTC no sujetos a destrucción

En el caso de productos de parafarmacia, así como algunos productos OTC que no se consideren estrictamente medicamentos, el CONSUMIDOR tiene derecho a solicitar la devolución, reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato en situaciones determinadas. Estas incluyen la recepción de productos en mal estado o con defectos de fabricación, productos dañados durante el transporte o errores en el envío por parte del EMPRESARIO.

No obstante, no se considerarán defectos aquellos daños ocasionados por manipulación indebida, conservación incorrecta, apertura del envase o uso inadecuado por parte del CONSUMIDOR. Asimismo, no se aceptarán devoluciones de productos que hayan sido abiertos, desprecintados, manipulados o cuyo embalaje no conserve las condiciones de higiene y seguridad, salvo que la devolución se deba a defecto de origen, error en el pedido o daño durante el transporte.

Para garantizar la correcta devolución, se recomienda que los productos se devuelvan en un embalaje adecuado, preferiblemente el original o uno de características equivalentes, que asegure su correcta conservación. Aunque no es obligatorio utilizar el embalaje original, el producto debe llegar protegido y en condiciones óptimas para su inspección. Asimismo, el producto debe encontrarse cerrado y sin abrir, excepto en los casos en los que la devolución se deba a un defecto de origen.

14.3. Procedimiento y plazos para las devoluciones

Para todas las devoluciones, las reclamaciones deben comunicarse dentro de los 14 días naturales siguientes a la recepción del producto o del último producto en caso de entregas parciales.

El CONSUMIDOR deberá notificar la devolución mediante correo electrónico a elena@farmaciabrosed.es, indicando el número de pedido, el producto afectado y el motivo de la devolución. La inclusión de fotografías o vídeos es opcional, pero facilita y agiliza el proceso de gestión.

Los gastos de devolución serán asumidos por el CONSUMIDOR, excepto en los casos en que se devuelva un producto defectuoso, erróneo o dañado, en los que los costes serán

cubiertos por el EMPRESARIO, incluyendo la recogida del producto.

Una vez recibido el producto, el EMPRESARIO realizará una inspección en un plazo estimado de 5 a 7 días laborables para verificar su estado y determinar si procede la sustitución o el reembolso.

En caso de sustitución, se enviará un nuevo producto sin coste adicional. Si procede el reembolso, se devolverá el importe íntegro, incluidos los gastos de entrega ordinarios, mediante el mismo medio de pago empleado, salvo acuerdo distinto que no suponga coste adicional. El reembolso se efectuará en un plazo máximo de 14 días naturales, pudiendo retenerse hasta recibir la mercancía o hasta que el CONSUMIDOR aporte prueba fehaciente de la devolución.

14.4. Atención al cliente

Para cualquier consulta o reclamación, el CONSUMIDOR puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes medios:

- Teléfonos: (+34) 670 453 738 | (+34) 976 210 373
- Correo electrónico: elena@farmaciabrosed.es

El EMPRESARIO recuerda que las condiciones de devoluciones y garantías varían según la naturaleza del producto, ya que los medicamentos OTC y los productos de parafarmacia están sujetos a diferentes requisitos legales y sanitarios.

15. INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en 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 – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), el EMPRESARIO informa a los CONSUMIDORES de la tienda online del Sitio Web que todos los datos personales que faciliten mediante la cumplimentación de los formularios electrónicos de contacto o registro existentes en el Sitio Web, mediante el envío de correos electrónicos a las distintas cuentas de correo electrónico bajo el dominio en Internet farmaciabrosed.es f**orman parte del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) del** EMPRESARIO **que se actualizará periódicamente de acuerdo con lo establecido en el RGPD UE 2016/679,** para su uso por los distintos departamentos de la empresa con la finalidad de poder prestar al CONSUMIDOR nuestros servicios, darles tramite (gestión, cobro y envío de los productos adquiridos), enviar el boletín de noticias sobre las ofertas, promociones y recomendaciones del EMPRESARIO, así como remitir comunicaciones comerciales sobre nuestros productos mediante carta, teléfono, correo electrónico, SMS/MMS, WhatsApp, Telegram o por otros medios de comunicación electrónica equivalentes, siempre y cuando el interesado haya consentido el tratamiento de sus datos personales para esta finalidad.

La legitimación del tratamiento se basa en la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales o por la obtención del consentimiento expreso del interesado. Conservaremos sus datos personales mientras exista un interés mutuo para ello, desde que nos dé su consentimiento hasta que lo revoque o bien solicite la limitación del tratamiento. En tales casos, mantendremos sus datos de manera bloqueada durante los plazos legalmente exigidos. Los datos no serán comunicados a terceros, salvo obligación legal.

Mediante la introducción de sus datos en los formularios electrónicos existentes en el Sitio Web el CONSUMIDOR otorga su consentimiento explícito e inequívoco al EMPRESARIO para que proceda, en cumplimiento de los fines mencionados en el apartado anterior, al tratamiento de los datos personales facilitados.

Tales datos no serán cedidos por el EMPRESARIO a terceros sin el consentimiento explícito e inequívoco del CONSUMIDOR. Todo ello, sin perjuicio, del deber de colaboración del EMPRESARIO, ante los órganos administrativos y judiciales competentes que puedan requerir datos del CONSUMIDOR afectado.

Así mismo, el EMPRESARIO informa al CONSUMIDOR de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso a los datos personales, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición al tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y, cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el derecho a retirarlo en cualquier momento, mediante un escrito dirigido a la dirección postal C/ Doctor Cerrada 24-26, 50005 Zaragoza (España) o a través del correo electrónico elena@farmaciabrosed.es, adjuntando el afectado, en ambos casos, una prueba de identidad válida en derecho, como fotocopia del DNI/NIE/Pasaporte, e indicando claramente el derecho que desea ejercitar.

Si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente o considera vulnerados sus derechos, también podrá presentar una reclamación ante la Autoridad de Control Española en https://www.aepd.es Puede consultar nuestra Política de Privacidad en https://farmaciabrosed.es/politica-de-privacidad.

16. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El Sitio Web ha sido objeto de revisión y verificación con el propósito de garantizar su correcto funcionamiento de forma ininterrumpida, durante las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. No obstante, pueden producirse incidencias técnicas, errores puntuales de programación u otras circunstancias de carácter imprevisible. En tales supuestos, el EMPRESARIO se compromete a restablecer la operatividad del servicio en el plazo más breve que resulte razonablemente posible.

El EMPRESARIO ha adoptado las medidas técnicas y organizativas de seguridad adecuadas, conforme al estado de la técnica, con el fin de proteger tanto el Sitio Web como los datos de los usuarios. Sin embargo, y debido a la naturaleza abierta de Internet, no puede garantizarse de manera absoluta la seguridad, continuidad, ausencia de errores, interrupciones o la inexistencia de elementos dañinos que escapen a su ámbito de control.

En consecuencia:

- El EMPRESARIO responderá exclusivamente de los daños y perjuicios que se deriven de su dolo, negligencia o incumplimiento de obligaciones legales.
- El EMPRESARIO no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados por un uso indebido del Sitio Web por parte del Usuario, por actuaciones de terceros o por circunstancias que excedan de su control razonable, siempre que hubiera actuado con la diligencia exigible.
- En particular, el EMPRESARIO no garantiza la disponibilidad, licitud, calidad o utilidad de los servicios proporcionados por terceros a través del Sitio Web, siendo tales responsabilidades imputables únicamente a sus respectivos titulares, salvo en los supuestos en que legalmente corresponda lo contrario.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El Sitio Web, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo su programación, edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento, los diseños, logotipos, texto y/o gráficos son propiedad del EMPRESARIO o en su caso dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores.

Todos los contenidos del Sitio Web se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial.

La reproducción total o parcial, uso, explotación, distribución y comercialización, requiere en todo caso de la autorización escrita previa por parte del EMPRESARIO.

Cualquier uso no autorizado previamente por parte del EMPRESARIO será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial del autor.

Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos al EMPRESARIO y que pudieran aparecer en el Sitio Web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos mismos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos.

EL EMPRESARIO reconoce a favor de sus titulares los correspondientes derechos de propiedad industrial e intelectual, no implicando su sola mención o aparición en el Sitio Web la existencia de derechos o responsabilidad alguna del EL EMPRESARIO sobre los mismos, como tampoco respaldo, patrocinio o recomendación por parte del mismo.

18. ENLACES EXTERNOS

El presente sitio web puede incorporar enlaces que redirijan a páginas de Internet titularidad de terceros, las cuales son gestionadas de manera independiente y ajena al EMPRESARIO. Dichos enlaces se facilitan exclusivamente con la finalidad de proporcionar al consumidor un acceso complementario a contenidos que pudieran resultar de su interés.

No obstante, aun cuando el EMPRESARIO lleva a cabo una verificación previa de los contenidos enlazados, carece de control efectivo sobre los mismos y, en consecuencia, no puede garantizar su disponibilidad técnica, calidad, exactitud, veracidad o legalidad. En

virtud de lo anterior, el EMPRESARIO queda exento de cualquier responsabilidad derivada del acceso, utilización o de los eventuales perjuicios que pudieran originarse como consecuencia de dichos contenidos externos, salvo en aquellos supuestos en que la normativa vigente establezca lo contrario.

Asimismo, se advierte que determinados sitios web de terceros pueden incorporar tecnologías de seguimiento —entre ellas, cookies— destinadas al análisis de los hábitos de navegación del consumidor. La información recabada a través de tales medios se obtiene de forma anonimizada, sin que permita la identificación directa del usuario. El tratamiento de dichos datos se somete exclusivamente a las correspondientes políticas de privacidad y de cookies de los terceros responsables de tales sitios web.

19. ACUERDO COMPLETO

El presente documento ha sido expuesto al CONSUMIDOR con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, el EMPRESARIO pone a su disposición las presentes Condiciones Generales, de forma que pueden ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

El EMPRESARIO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración de la tienda online del Sitio Web, las funcionalidades de la misma y/o de los contenidos que en ella se incorporan, así, como de cesar en la prestación de servicios en cualquier momento, manteniendo intactas las obligaciones comerciales o de cualquier tipo adquiridas hasta ese momento.

En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones de Compra fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

20. 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 productos, puede hacerse a través del correo electrónico elena@farmaciabrosed.es, mediante el formulario de contacto existente en el sitio web, llamando a los teléfonos del Servicio de Atención al Cliente (+34) 670453738 | (+34) 976210373 o mediante el número de WhatsApp (+34) 670453738, en los siguientes horarios:

- lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas (mañanas) y de 17:00 a 19:00 horas (tardes)
- sábados de 10:00 a 13:00 horas (mañanas)
- sábados tardes, domingos y festivos (locales, autonómicos y nacionales) cerrado

21. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS

En caso de que el CONSUMIDOR tenga cualquier incidencia relacionada con la contratación de productos y/o servicios a través del sitio web, podrá acudir a mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos con el fin de gestionarlos de forma rápida, eficaz y amistosa.

El EMPRESARIO está adherido a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza, entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

En consecuencia, si el CONSUMIDOR considera que ha resultado perjudicado como consecuencia de la contratación realizada a través del sitio web, podrá presentar una solicitud de arbitraje de consumo ante la citada Junta Arbitral.

Haga clic aquí acceder al tramitador en línea de reclamaciones en materia de consumo.

22. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable («Causa de Fuerza Mayor»).

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
2. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia, pandemia o cualquier otro desastre natural.
4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
6. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

23. JURISDICCIÓN

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para la resolución de todas las controversias o cuestiones relacionadas con el presente sitio web o de las actividades en él desarrolladas, será de aplicación la legislación española, a la que se someten expresamente las partes, siendo competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso los Juzgados y Tribunales de Zaragoza (España), salvo en los casos en que el usuario ostente la condición de consumidor, en cuyo caso serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor conforme a la normativa aplicable.

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

Del mismo modo, las presentes condiciones resultan sujetas a cualquier otra disposición, reglamento o ley que le resulte directa o indirectamente de aplicación.