

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

1. IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

La entidad con la que está contratando es NOCTALIA, S.L.U. con domicilio social en Getafe, Madrid (280906) Calle Herreros 43, Polígono Los Ángeles, CIF B-83148486 e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 17.061, Libro 0, Folio 104, Hoja M-291977, Inscripción 1ª, (en adelante, "NOCTALIA").

El domicilio a efectos de reclamaciones corresponderá con el indicado como domicilio social de NOCTALIA.

2. OBJETO

Las presentes condiciones generales de venta (en adelante, las "Condiciones") regulan la contratación de productos y servicios ofertados por NOCTALIA, todo ello a través de su Página Web, así como los derechos y obligaciones de las partes, derivadas de las operaciones de compraventa concertadas entre éstas a través de la Página Web (www.flex.es).

3. ACEPTACIÓN Y MODIFICACIÓN

El acceso y uso a esta Página Web supone que el usuario reconoce haber leído, comprendido y aceptado las Condiciones, así como las políticas de Devolución, de Privacidad y de Cookies.

NOCTALIA se reserva el derecho de modificar las Condiciones de la Página Web. Por ello, es importante que el Usuario las consulte regularmente, si bien, en ningún caso, las modificaciones de las Condiciones se aplicarán con carácter retroactivo a compras ya realizadas, sino que solo aplicarán a compras futuras realizadas a través de la Página Web. A efectos aclaratorios se hace constar que las Condiciones no aplicarán a compras realizadas en la Red de Tiendas – tal y como este término queda definido más adelante-, que se regirán por sus propias condiciones.

En cualquier caso, es importante que los Usuarios comprueben regularmente las Condiciones y las políticas de Devolución, de Privacidad y de Cookies. Cualquier acceso posterior a dichas modificaciones por parte de los Usuarios se considerará como una aceptación de las mismas.

Si hubiera cualquier conflicto entre estas Condiciones y políticas de la Página Web y cualquier versión previa de las mismas y, a no ser que se determine lo contrario, prevalecerán las presentes.

4. REGISTRO Y PROCESO DE COMPRA

4.1. Registro

No es necesario que los Usuarios se registren para utilizar la Plataforma Web. No obstante, en el caso de hacerlo, podrán registrarse Usuarios mayores de edad, con capacidad legal para contratar, que cumplimenten válidamente sus datos de registro.

Ostentarán la condición de usuario, cliente o consumidor aquellas personas físicas o jurídicas, en los términos en los que establece el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ("LGDCU").

Los datos que deben incorporarse al formulario deberán ser íntegros y veraces, mantenerse actualizados y confidenciales, de modo que la cuenta de usuario sea personal, única e

intransferible, reservándose NOCTALIA el derecho a no admitir o dar de baja a quienes incumplan estos requisitos.

NOCTALIA únicamente realiza envíos y distribuye los productos en para el territorio español comprendido en la Península Ibérica, Canarias y Baleares.

En caso de residir fuera de dicho territorio y estar interesado en alguno de nuestros productos, por favor, contacte con nosotros.

4.2. Proceso de compra

4.2.1. Productos

Los productos ofertados en la Página Web, que únicamente podrán ser destinados a uso doméstico, ni podrán ser objeto de comercialización posterior por el Usuario, serán aquellos determinados por NOCTALIA en cada momento, pudiendo diferir de los ofertados en nuestra red de tiendas Flex Noctalia (en adelante, la “Red de Tiendas”).

El Usuario deberá, en todo caso, y con carácter previo a efectuar la compra de un producto ofertado a través de la Página Web, asegurarse de que éste es el idóneo para el uso que le quiere dar, en tanto que NOCTALIA no presta asesoramiento al respecto por este cauce.

NOCTALIA no se hace responsable en ningún caso de las posibles reclamaciones derivadas de un uso diferente de aquél para el que está concebido el producto ofertado en la Página Web.

Sin perjuicio de que el Usuario puede, en todo momento durante el uso de la Página Web recibir asistencia a través del chat on-line sin que ello pueda ser considerado como un asesoramiento en materia de salud y bienestar; en caso de que el Usuario requiera asesoramiento en cuestiones de salud y bienestar, puede acudir a cualquiera de nuestros establecimientos de la Red de Tiendas y adquirir allí el producto, conforme a los términos y condiciones aplicables a dicha adquisición.

En todo caso, los Usuarios encontrarán en la Página Web fichas descriptivas de los productos disponibles. Las fotografías y descripciones que se incluyen en las mencionadas fichas tienen como finalidad proporcionar a los usuarios una visión general del producto, sin que ello implique el aspecto de los productos vaya a ser exactamente el mismo que el que se muestra en la fotografía.

4.2.2. Realización del pedido

Una vez realizada la selección del producto deseado, el Usuario accederá a una pantalla en la que se facilita información general del producto, precio, envío, devolución y garantía (“Carrito de la Compra”).

Posteriormente, para completar el pedido el Usuario podrá cumplimentar los datos de identificación a efectos de la compra, darse de alta como Usuario registrado de la Página Web o, en su caso, acceder como Usuario registrado con su nombre de Usuario y contraseña.

Finalmente, se solicitará al Usuario que comience el pedido, seleccione el modo de envío, la forma de pago y lo confirme.

Si el Usuario tuviera alguna pregunta durante el proceso de contratación, deberá abstenerse de realizar el pedido y contactar con NOCTALIA mediante los medios habilitados durante el proceso de compra.

4.2.3. Forma de pago

El Usuario dispone de tres (3) formas para efectuar el pago por los productos que desee:

- Pago con tarjeta de crédito/débito a través de TPV seguro. En ningún caso almacenaremos los datos de sus tarjetas. La tarjeta con la que se haga el pago deberá tener como entidad financiera emisora a un banco de la Unión Europea.
En todo caso, el Usuario será responsable de la correcta introducción de los datos para realizar el pago, incluida cualquier referencia o concepto que NOCTALIA le pueda indicar durante el proceso de compra. En caso de error, NOCTALIA cancelará el pedido por imposibilidad de verificar y validar el pago del pedido.
- Pago mediante PayPal
- Pago mediante Apple Pay.
- Pago mediante Google Pay.
- Financiación de la compra a través de Klarna. En su caso, el Usuario deberá suscribir un contrato con la mencionada entidad de conformidad con las condiciones aplicables al servicio ofrecido por esta entidad financiera.

El Usuario manifiesta y garantiza a NOCTALIA que dispone de las autorizaciones necesarias para utilizar el medio de pago seleccionado en el momento de formalizar su pedido eximiendo a NOCTALIA de cualquier responsabilidad por un uso no autorizado o de cualquier forma ilegítimo.

Los pagos denegados, total o parcialmente, por la entidad correspondiente acarrearán de forma automática la cancelación del pedido.

El Usuario podrá emplear como medio de pago cupones y vales siempre que se utilicen durante el plazo de vigencia y respetando las condiciones para su uso.

Los cupones y vales deberán ser utilizados en un único pedido. Si el pedido es inferior al importe del cupón o del vale, el Usuario perderá el derecho a utilizar la diferencia en otras compras. Si el pedido es superior al importe del cupón o del vale, el Usuario pagará la diferencia.

No es posible abonar la compra de los productos ni el servicio de forma distinta a la prevista, ni de forma separada en un establecimiento de nuestra Red de Tiendas.

5. PRECIOS

El precio de nuestros productos es el que se indica en cada momento en la Página Web, siendo este aplicable a las compras realizadas a través de la Página Web desde la Península y Baleares.

Todos los precios expuestos incluyen el IVA aplicable en cada momento.

A estos efectos se hace constar que los precios de los productos comercializados a través de la Página Web podrían diferir de los precios de los productos comercializados a través de otros canales y, en particular, a través de la Red de Tiendas. En el supuesto de que esto sucediera, los precios de los productos aplicables a aquellos comercializados a través de la Página Web, serán aquellos que se publiquen en la misma en el momento de formalizar el pedido, sin perjuicio de lo dispuesto en párrafos posteriores.

NOCTALIA podrá modificar en cualquier momento el precio de los productos y servicios ofertados a través de su Página Web. El precio definitivo será el vigente en la publicidad coincidente publicada en la Página Web en el momento de formalizar el pedido.

NOCTALIA no será responsable en caso de publicar un producto cuyo precio sea manifiestamente erróneo; así, si se detectase, con posterioridad a la recepción de un pedido, que ha existido un error en la introducción del precio de un producto nos pondremos en contacto con el Usuario lo antes posible para informarle de la incidencia, y ofrecerle la opción de cancelar el pedido o mantenerlo aplicando el precio correcto. No se procederá a dar curso al envío sin la expresa conformidad del Usuario con las condiciones de precio correctas.

En caso de cancelación del pedido por este motivo, será reintegrada cualquier cantidad que hubiese sido abonada por el Usuario.

A estos efectos se hace constar que la recepción de la confirmación del pedido no valida las condiciones de precio erróneas.

6. ENVÍO DE LOS PRODUCTOS Y PLAZOS DE ENTREGA

El envío de los productos adquiridos en la Página Web se realizará a través de las empresas de transporte concertadas con NOCTALIA, sin que se devengue coste adicional para el Usuario.

El Usuario puede indicar direcciones distintas de entrega y facturación, indicándolo así en el punto correspondiente del proceso de compra, salvo en los pedidos acogidos a la modalidad de financiación en los que las direcciones de entrega y facturación deberán ser las mismas.

Antes de la finalización del pedido o del pago del mismo, el Usuario podrá modificar los datos de su pedido a su conveniencia, sin embargo, si desea realizar cualquier cambio una vez realizado el pago, le rogamos se ponga en contacto a la mayor brevedad con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 916498364 a fin de estudiar la mejor solución posible para cada caso.

En caso de que el producto ya haya sido enviado nos será imposible cambiar la dirección de entrega.

Si alguna de las empresas de transporte concertadas ha contactado con usted previamente para acordar una fecha de entrega y cuando acuden los transportistas no se encuentra en su domicilio, se le podrían cobrar importes adicionales en concepto de segundo porte. Si desea modificar la fecha de entrega de un pedido, habrá de notificarlo con un mínimo de veinticuatro (24) horas de anterioridad a la fecha y hora previamente marcados.

NOCTALIA no será responsable por los errores o perjuicios causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el Usuario no exista, sea incorrecta o cuando no se cumplan los requisitos para el cambio de dirección de entrega indicados previamente. Así, si por motivos imputables al Usuario la mercancía no pudiese ser entregada dentro de un plazo de siete (7) días una vez recibida por su parte la notificación de aviso todos los gastos ocasionados por el reporte de la mercancía a nuestras dependencias irían a su cargo, al igual que el posterior reenvío de la misma.

El precio de compra de nuestros productos incluye el transporte, la entrega en el domicilio, y el montaje, en caso de que lo necesite. Cuando alguna de las empresas de transporte concertadas le entregue la mercancía, deberá indicar el lugar donde desea que se lo instalen y los técnicos procederán a la colocación y al montaje de aquellos artículos que lo precisen.

Por otra parte, a la hora de la entrega debe tener en cuenta que el servicio de transportes no incluye la entrega en domicilios de difícil acceso o en los cuales no sea posible acceder con los medios de transporte que se emplean normalmente (furgoneta, camión...). Tampoco el uso de poleas ni mecanismos similares para elevar los productos por las fachadas, escaleras u otros espacios interiores o exteriores de la vivienda. Por tanto, el Usuario debe comprobar que los artículos adquiridos pueden acceder al interior del lugar deseado para su instalación pues, en caso contrario, los transportistas le entregarán la mercancía a pie de calle, cumpliendo así su obligación de entrega, pero será el Usuario quien deberá subirlo hasta el lugar destinado para el equipo de descanso. En este sentido, el Usuario será responsable de comprobar que los artículos caben en el hueco del ascensor o por la escalera, tanto para el servicio de subida a domicilio como el de retirada.

En el caso de que, por los motivos expuestos, la mercancía sea entregada a pie de calle, no se efectuará el servicio de montaje, lo que no otorga al Usuario ningún derecho a reclamación o de compensación.

En ningún caso NOCTALIA presta o contrata servicios para la entrega de pedidos por fachadas o empleando poleas o medios similares, no siendo de su responsabilidad la entrega de un pedido por estos medios. A petición del Usuario, NOCTALIA a través de sus colaboradores logísticos, podrá poner en contacto al Usuario con una empresa de transporte especializada en este tipo de entregas especiales, siempre y cuando exista la opción en la zona de la entrega, cuyos servicios contratará directamente el Usuario, quien asumirá el coste manteniendo a NOCTALIA indemne e indemnizándola de cualquier responsabilidad que de dicha entrega pudiera surgir. En cualquier caso, será responsabilidad del Usuario obtener los permisos que fueran necesarios para realizar tales actuaciones para la entrega o retirada de los productos.

En caso de duda sobre si su domicilio es de difícil acceso requiriendo, por tanto, la aplicación de condiciones especiales de entrega o de retirada de productos, no dude en ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 916498364.

La entrega y montaje quedará condicionada a la compatibilidad con las normativas de seguridad, salud y prevención de riesgos en vigor.

6.1. Calidad del servicio

Para una mejor calidad del servicio, le rogamos que realice las siguientes comprobaciones una vez el transportista le entregue el pedido:

- Que el albarán incluye el número de bultos correcto. En caso contrario, rechace el pedido e incluya en el albarán el motivo de la devolución.
- Que todos los productos lleven su embalaje correspondiente. En caso contrario, indíquelo en el albarán del transportista.
- Que el embalaje no presente desperfectos, deformaciones o golpes. Incluya, en caso contrario, las anomalías observadas en el albarán del transportista.
- Compruebe que el pedido corresponde con los artículos, características y medidas que ha pedido.

Dependiendo de los productos, en unas ocasiones el pedido irá embalado en una caja de cartón y en otras irá simplemente con un embalaje protector. Recuerde que por motivos higiénicos no admiten devoluciones de productos una vez desprovistos de su embalaje protector, por lo tanto, compruebe las medidas y el resto de sus características antes de retirarlo.

En caso de cualquier anomalía relacionada con el servicio del transporte (producto con signos de desperfectos, deformaciones o golpes), puede efectuar una reclamación en las veinticuatro (24) horas siguientes desde la recepción del pedido ante nuestro Servicio de Atención al Cliente.

6.2. Plazos de entrega

Los pedidos tienen un plazo de entrega distinto en función del tipo de producto y de la ubicación de su domicilio. En cualquier caso, salvo que se existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, el plazo máximo de entrega será de cuarenta (40) días a partir de la fecha de recepción del email de confirmación de pedido.

La información concreta sobre el plazo de tiempo esperado para la entrega del pedido, cuando se trate de colchones y bases, se le notificará por medio del contacto telefónico que nuestro Servicio de Atención al Cliente realizará para confirmarle la fecha de entrega. El plazo de entrega empezará a contar desde el día siguiente a la confirmación del pago del pedido.

En caso de que se produzcan retrasos en el plazo de entrega de colchones y bases, nuestro Servicio de Atención al Cliente se pondrá en contacto con el Usuario, para informarle del nuevo plazo de entrega. El incumplimiento en el plazo de la entrega no se considerará tal si ha sido por causa imputable al Usuario o si no se le ha podido localizar mediante los datos facilitados por éste.

Para el seguimiento de un pedido en curso, el Usuario puede consultar mediante el enlace de seguimiento de pedido enviado por mail o poniéndose en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 916498364 o por mail en atc.web@flex.es, en caso de que el Usuario este registrado además podrá consultar el estado de su pedido en el apartado "Mi cuenta/Mis pedidos" en la columna "Estatus".

6.3. Factura

El Usuario debe conservar la factura de NOCTALIA y de la empresa encargada del transporte, para el caso de tener que exigir responsabilidades.

La recepción del producto deberá hacerse de forma personal o a través de persona autorizada.

6.4. Retirada de productos

En el supuesto que hubiese que retirar productos antiguos (colchones o bases), el comprador deberá notificarlo previamente por teléfono a NOCTALIA en el momento de cerrar la fecha de entrega, debiendo comunicar que desea que se le retiren algunos productos. Nuestro servicio de transporte será también el encargado de recogerlos, por lo que es imprescindible que notifique esta necesidad y que detalle qué productos y de qué medidas son los que requiere que se retiren. Este servicio le permitirá desechar aquellos productos de descanso que sean sustituidos por los que usted compre. Deberá tener los productos listos para retirar. Recuerde que para acceder a este servicio debe notificarlo cuando concrete la fecha y hora de entrega y nunca en el momento de la entrega.

No realizaremos traslados a otro domicilio adicional y distinto al de entrega, como, por ejemplo, en situaciones de mudanza, envíos a segunda residencia o a la casa de un familiar.

Una vez retirados los productos antiguos, el Usuario no tendrá opción de recuperarlos.

7. OTROS GASTOS

En caso de existir gastos adicionales por el servicio, transporte o características especiales del producto serán comunicados al Usuario y desglosados en el precio final con carácter previo al pago de la compra.

8. POLÍTICA DE CAMBIOS Y DE DEVOLUCIONES. DERECHO DE DESISTIMIENTO

8.1 Política de cambios y de devoluciones

8.1.1 Cambios

El plazo para el cambio de productos adquiridos a través la Página Web es de 15 días naturales desde el día siguiente a la entrega del producto solicitado. El cambio puede realizarse, siempre y cuando el producto se encuentre dentro de su embalaje original precintado y no haya sido utilizado, exhibiendo la factura de compra, u otro documento que acredite la adquisición del producto.

No obstante lo anterior, no se acepta el cambio de almohadas por razones de higiene ni de productos con medidas especiales o personalizados para el Usuario.

En el caso de querer realizar un cambio, deberá notificarlo a NOCTALIA a la dirección atc.web@flex.es. Una vez recibido su correo electrónico, se tramitará el cambio de un producto por otro, realizándose, en su caso, el pago o el abono, según proceda, de la diferencia de precio entre un producto y otro. Posteriormente, una de las empresas de transporte concertadas con NOCTALIA se pondrá en contacto con el cliente Usuario para informar sobre el día y hora de recogida y entrega del producto.

El producto objeto de cambio deberá ser entregado a NOCTALIA en perfecto estado, con los embalajes, accesorios y demás material que le fue entregado originalmente, así como con el ticket de compra, la factura o el albarán.

Deberá usted asumir el coste directo de cambio de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente a 42 euros (IVA incluido).

Asimismo, el cliente Usuario se hará cargo de los posibles gastos logísticos extraordinarios para proceder a la retirada del producto y entrega del producto por el que realiza el cambio (elevador, polea, garrucha, cuerdas, etc.) de los que se le informará previamente.

8.1.2 Devoluciones

Sin perjuicio de lo establecido en la condición 8.2 siguiente, NOCTALIA no acepta devoluciones.

8.2 Derecho de desistimiento

Tiene usted el derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales desde el día siguiente a la entrega del producto solicitado, sin necesidad de justificar su decisión.

El derecho de desistimiento no será aplicable cuando se trate de bienes 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 o cuando se trate de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del Usuario o claramente personalizados.

8.2.1. Ejercicio

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificar a NOCTALIA su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico a la dirección atc.web@flex.es). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible aquí, aunque su uso no es obligatorio.

Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web www.flex.es. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento.

El producto deberá ser entregado a NOCTALIA en perfecto estado, con los embalajes, accesorios y demás material que le fue entregado originalmente, así como con el ticket de compra, la factura o el albarán.

8.2.2. Reembolso

En caso de desistimiento por su parte, le reembolsaremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega ordinarios (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que NOCTALIA haya sido informado de la decisión de desistimiento por el Usuario y tras verificar que el producto está en buen estado, utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial.

8.2.3. Recogida y gastos

Una de las empresas de transporte concertadas con NOCTALIA se pondrá en contacto con el Usuario para informar sobre el día y hora de recogida del artículo.

El Usuario se hará cargo de los posibles gastos logísticos extraordinarios para proceder a la retirada (elevador, polea, garrucha, cuerdas, etc.) de los que se le informará previamente.

8.2.4. Depreciación

NOCTALIA se reserva el derecho de rechazar devoluciones comunicadas o enviadas fuera del plazo fijado, o artículos que no se encuentren en las mismas condiciones en las que fueron recibidas. En este sentido, el Usuario responderá de toda depreciación de los productos que resulten de las manipulaciones que no sean necesarias para determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los mismos.

9. GARANTÍA

Los productos comercializados por NOCTALIA, empresa del GRUPO FLEX, disponen de la garantía legal por falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un periodo de tres (3) años a partir de la fecha de la entrega del producto, conforme a lo dispuesto en la LGDCU.

Asimismo, NOCTALIA garantiza la existencia de repuestos durante los diez (10) años siguientes a que el producto deje de fabricarse conforme a lo dispuesto en la LGDCU.

La garantía incluye los costes de portes, mano de obra y reparación o cambio del artículo defectuoso (materiales). Recuerde que la garantía sólo cubre los vicios o defectos de fabricación.

9.1. Condiciones de garantía

- La garantía solo tendrá validez cuando se presente la factura de compra, u otro documento que acredite la adquisición del producto. NOCTALIA se reserva el derecho de no ofrecer servicio de garantía gratuito si no se presentan alguno de los documentos indicados o si la información de los mismos es incompleta o ilegible.
- En el caso de ser necesaria la reparación o sustitución del producto o de alguno de sus componentes, se reemplazará por otros de similares características.
- El Usuario, ante una falta de conformidad del producto, tiene derecho a la subsanación dicha falta de conformidad del producto mediante su reparación o sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, de acuerdo con lo señalado en la LGDCU.
- No se considera como “falta de conformidad de los productos” y, por tanto, NO se encuentran cubiertos por la garantía los siguientes supuestos:
 - Los deterioros derivados del uso indebido (consultar las recomendaciones de uso y mantenimiento) o los derivados del transporte por cuenta del Usuario.
 - Los productos comercializados por NOCTALIA que tengan una variación en sus medidas inferiores a +/- 20 mm (diferencia permitida por la normativa europea sobre tolerancias en medidas de productos de descanso, UNE-EN 1334).
 - Los productos que hayan sufrido manipulaciones efectuadas por personas ajenas al servicio técnico de NOCTALIA o FLEX.
 - Las pérdidas de altura e impresiones corporales (marcaciones) en los colchones de hasta un 10% de su altura (diferencia permitida por la normativa europea sobre tolerancias en medidas de productos de descanso, UNE-EN 1334).
 - Las manchas de moho producidas por exceso de humedad del dormitorio, bajas temperaturas y falta de circulación de aire.
 - Las manchas de humedad de las almohadas por deficiente secado en el proceso de lavado.
 - Cualquier incidencia estética (hilos, bolas, etc.) que aparezca en el colchón o en la almohada, no afecta a la conformidad del mismo.
 - Los olores del colchón durante los primeros días de uso. Los productos nuevos pueden producir cierto olor, desaparece a los pocos días y no es nocivo.
 - Los deterioros derivados del incumplimiento de las “RECOMENDACIONES DE USO Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE DESCANSO” que acompañan a cada producto.

En caso de reclamación, y para agilizar el servicio postventa, el Usuario puede contactar directamente con el Servicio de Atención al Cliente llamando al teléfono 916498364, o bien,

enviando un correo electrónico a la dirección: sat.flex@flex.es, y será atendido por un técnico que, si es necesario, se desplazará hasta el domicilio del Usuario.

El servicio técnico se desplazará, si fuera necesario, durante el período de garantía del producto de forma gratuita, siempre que se cumplan las condiciones de la misma. El coste de la visita fuera del período de garantía del producto o en el caso de que la reclamación no se encuentre cubierta por la garantía, es de cuarenta euros (40€) (IVA incluido), en concepto de desplazamiento. El coste de la reparación, fuera de período de garantía o en caso de supuestos no cubiertos por la misma, se determinará en cada caso conforme a las tarifas vigentes en cada momento.

10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES

NOCTALIA limita su responsabilidad en los siguientes casos:

- Es posible que el producto escogido no sea tal y como se visualiza a través de la Página Web debido a problemas de resolución, del navegador que se utilice u otros de índole técnica. NOCTALIA aplica todas las medidas concernientes a proporcionar una visualización fiel del producto, sin embargo, no se responsabiliza por las mínimas diferencias o inexactitudes que puedan existir. En caso de que el Usuario no quede conforme con el producto recibido, puede ejercer el derecho a desistir de la compra según lo señalado en la cláusula anterior.
- Fallos técnicos que por causas fortuitas o de otra índole impidan un normal funcionamiento del servicio a través de internet.
- Falta de disponibilidad del sitio por razones de mantenimiento u otras que impidan disponer del servicio.

NOCTALIA pone todos los medios a su alcance a efectos de llevar a cabo correctamente el proceso de selección, pago y envío del producto seleccionado, no obstante, se exime de responsabilidad por causales que no le sean imputables, como caso fortuito o fuerza mayor.

11. RESERVA DE DERECHOS

NOCTALIA se reserva el derecho de cancelar o rechazar cualquier pedido de un Usuario con el que exista un conflicto relativo al pago de un pedido anterior o que presente algún tipo de riesgo.

NOCTALIA limita su responsabilidad a la establecida en la LGDCU, por tanto, no asumirá gasto alguno, por gastos de gestión, lucro cesante, pérdida de expectativas económicas, pérdida de oportunidades de negocio o cualesquiera pérdidas de ingresos o ventas del Usuario.

NOCTALIA se reserva el derecho a modificar los precios de sus productos, sin perjuicio de lo dispuesto en la condición 5.

NOCTALIA se reserva el derecho de verificar la información personal proporcionada por el Usuario y adoptar las medidas que considere necesarias para comprobar que la persona que ha aportado sus datos es la titular de la cuenta bancaria o de los documentos o tarjetas que utiliza para el pago. Esta comprobación puede adoptar la forma de una petición de la prueba de la identidad, dirección y / o documentos bancarios. Si el Usuario no responde a una solicitud de este tipo dentro de los dos días hábiles siguientes a su realización, la orden de que se trate será cancelada automáticamente, sin posibilidad de presentar una reclamación posterior.

NOCTALIA se reserva el derecho de dar de baja a aquellos usuarios que estén haciendo un mal uso o abuso del sistema, que realicen actos fraudulentos y/o que perjudiquen a otros usuarios. En caso de que NOCTALIA o cualquier entidad que esté ligada profesionalmente a NOCTALIA detecten cualquier anomalía o sospechen que un usuario esté impidiendo el normal desarrollo del sistema, sea alterando ilegalmente sus registros mediante cualquier procedimiento técnico o informático, o llevando a cabo cualesquiera actos fraudulentos que contravengan la transparencia del mismo, se reserva el derecho de dar de baja a todos los que se hayan beneficiado de forma directa o indirecta de este tipo de actuaciones fraudulentas, pudiendo además ejercer todas las acciones civiles o penales que pudieren corresponder. En este sentido, NOCTALIA declara que ha habilitado los mecanismos y soportes tecnológicos idóneos para detectar cualquier posible actuación fraudulenta, anómala o dolosa que pretenda alterar el procedimiento normal en esta Página Web.

NOCTALIA se reserva el derecho a modificar las presentes Condiciones. Estas modificaciones son publicadas en la Página Web de forma tal que el Usuario pueda conocerlas antes de proceder a su utilización. En consecuencia, el usuario debe leer atentamente estas Condiciones en cada una de las ocasiones en que se proceda a utilizar la Página Web. La compra por parte del Usuario, una vez modificadas las Condiciones que sean de aplicación, significará la aceptación de las mismas por éste.

12. OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario deberá realizar un uso correcto tanto de la Página Web como de nuestros productos, haciéndose único responsable de los posibles daños y perjuicios que pudiese ocasionar a NOCTALIA o a terceros por su falta de diligencia o acciones dolosas.

A través de la aceptación de las presentes Condiciones el Usuario se hace responsable de la veracidad y exactitud de los datos e informaciones que nos facilite con motivo de la formalización del contrato de compraventa de productos a través de la Página Web, en especial los datos de entrega puesto que puede ocasionar problemas en la logística de NOCTALIA y de terceros.

NOCTALIA se reserva el derecho a restringir o denegar el acceso a la Página Web al Usuario en caso de tener constancia de que dicho Usuario ha incumplido las Condiciones, las condiciones generales del uso de la página web, la política de privacidad, así como cualquier otra condición particular que se pudiese pactar.

13. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Los productos que proporcionamos para su compraventa a través de nuestra página web están sujetos a derechos de autor de terceros que han autorizado su venta a través de nuestro canal. Además, aquellos logos, marcas, textos, iconos y demás contenido sujeto a derechos de propiedad industrial e intelectual quedan protegidos por las leyes vigentes y aplicables a la materia. NOCTALIA ha obtenido la autorización de quien ostenta dichos derechos, para hacer uso de estos contenidos o materiales.

14. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En todo momento nos tiene a su disposición para ayudarle. Le facilitamos diferentes vías para que se ponga en contacto con nosotros y en función de la ayuda que necesite:

Si desea información general sobre NOCTALIA, sobre el servicio de compra, formas de pago, o si quiere conocer la situación de su pedido, llame al teléfono 916498364 en horario de lunes a viernes de 09:00h a 19:00h. o escribanos un correo a atc.web@flex.es

En caso de reclamaciones, el Usuario podrá dirigir su incidencia a través de los canales señalados.

15. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para aquellos conflictos que se pudiesen generar entre el Usuario y NOCTALIA como consecuencia de un incumplimiento de las presentes Condiciones se regirán por lo dispuesto en la legislación vigente, siendo aplicables las normas del ordenamiento jurídico español.

Si alguna de las Condiciones se considera nula o inaplicable, tal disposición se tendrá por no puesta y no afectará a la validez del resto de Condiciones.

Le informamos de que, además de poder hacernos llegar sus reclamaciones a través de nuestro correo electrónico atc.web@flex.es y poder ejercitar sus derechos ante los organismos de consumo nacionales, existe una plataforma europea de resolución extrajudicial en línea de litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea entre un Usuario y un comerciante residentes en la Unión Europea, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa. En caso de conflicto o incumplimiento contractual, Ud. puede presentar una reclamación online en el portal habilitado para ello, accediendo a dicha plataforma desde aquí.