

FIES EXCELLENCE SL



CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

www.defibtechspain.com



Las condiciones a continuación estipuladas, entrarán en vigor entre las partes, únicamente cuando el vendedor haya confirmado el pedido y remitido al comprador la totalidad de las condiciones expuestas.

IDENTIFICACIÓN Y DETALLES DE CONTACTO DEL TITULAR

FIES EXCELLENCE, SL (en lo sucesivo, **DEFIBTECH** con NIF B65708992 domicilio en **C/ Arno Jager, 69 (08390 – Montgat)**, inscrita en el **Registro Mercantil de Barcelona**, en el **Tomo 43124 Folio 163, Sección 8, Hoja 422904**, opera a través del sitio web **www.defibtechspain.com** solo en territorio español peninsular.

Puede contactar con el Titular a través de los siguientes medios:

Número de atención al cliente: 936 551 415

Correo electrónico: compras@defibtechspain.com

COBERTURA DE NUESTROS PRODUCTOS

El uso de esta plataforma web, así como cualquier transacción realizada a través de esta, se considera efectuada en España y, por ende, está sujeta a las leyes y normativas españolas vigentes, todo ello sin perjuicio de la legislación que resultara aplicable según la condición del consumidor.

Las presentes Condiciones Generales tienen como finalidad establecer el marco normativo para la celebración del Contrato. Estas condiciones serán complementadas, en su caso, por las Condiciones Particulares correspondientes.

En su condición de Consumidor, el Contrato celebrado se rige por 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 (en adelante referido como, TRLGDCU).

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. ¿CÓMO PUEDO COMPRAR ONLINE?

Para que usted pueda acceder a los productos ofrecidos por **DEFIBTECH** y realizar una compra deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos.

Se informa que, de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Haga clic en el producto que desea seleccionar y pulse el botón: “añadir a cesta”. <<El carrito se encuentra en la parte superior derecha de la página>>.
1. Si desea seguir comprando, debe pulsar el botón “continuar comprando”.
2. Una vez seleccionados los productos que desea comprar, así como, el número de unidades debe hacer clic en “pasar por caja”.
3. A continuación, deberá facilitarnos sus datos personales.
4. A continuación, debe indicar una dirección de entrega y método de envío escogido.
5. En la misma pantalla, a la derecha, dispone del resumen del carrito con los productos seleccionados, precio, impuestos, gastos de envío (si proceden).
6. Por último, deberá seleccionar el método de pago deseado y confirmar su compra..

Con anterioridad al mencionado botón le aparecerá una cláusula informativa en materia de protección de datos, así como el acceso a la segunda capa de información (información detallada de la política de privacidad) y el ingreso a los presentes Términos y Condiciones.

Para poder tramitar su compra, deberá leer y aceptar, tanto la Política de Privacidad como las presentes Condiciones Generales de Contratación, que son las que regirán la contratación realizada. Podrá descargarse las Condiciones Generales de Contratación, si lo desea.

Además, podrá aceptar el envío de información comercial y el envío de la factura en formato electrónico.

DEFIBTECH informa que el documento electrónico que formaliza el contrato será correctamente archivado, garantizando que dicho documento se encuentre accesible para el usuario. A estos efectos, el usuario podrá solicitarlo desde su área de cliente o mediante los medios de contacto proporcionados en nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Medios técnicos para la corrección de errores:

El usuario dispone de medios técnicos proporcionados por **DEFIBTECH** durante el proceso de contratación para identificar y corregir posibles errores en la introducción de datos. En caso de identificar cualquier error en la introducción de datos, el usuario podrá seguir estos pasos:

- **Servicio de Atención al Cliente:** En caso de preferir asistencia directa, el usuario puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de los canales de

comunicación habilitados, debiendo indicar que información es errónea y proporcionar la información correcta para la actualización inmediata.

Es importante destacar que una vez que la empresa de transporte se haga cargo del producto, cualquier solicitud de cambios relacionados con la entrega deberá realizarse directamente con la empresa de transporte, utilizando el número de seguimiento proporcionado. La rectificación de datos en este contexto estará sujeta al criterio de la empresa de transporte.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

Para proporcionar una atención integral, le informamos sobre las múltiples vías que dispone para obtener información, gestionar reclamaciones u obtener asistencia relacionada con su pedido. A los efectos oportunos, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente de la siguiente manera:

1. **Formulario de Contacto:** Puede contactar con **DEFIBTECH** a través de nuestro formulario de contacto disponible en nuestro sitio web. Puede acceder al mismo haciendo clic [aquí](#).
2. **Correo Electrónico:** compras@defibtechspain.com
3. **Teléfono:** 936 551 415

Horario de Atención al Cliente:

Nuestro equipo SAC estará disponible para ayudarte en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: 8:00 AM a 14:00.

INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS

Las descripciones de los productos ofrecidos en nuestro portal están basadas en el catálogo de productos de **DEFIBTECH**.

Los productos que presentamos en nuestro sitio web son cuidadosamente seleccionados de nuestra colección. Hemos dedicado especial atención para mostrar con gran precisión los colores y características de nuestros productos. Sin embargo, debido a la variabilidad en la calidad o resolución de los monitores o dispositivos utilizados por los usuarios, es importante que revisen detenidamente la descripción del producto en la ficha de compra, ya que esta no está sujeta a dichas contingencias.

Además, para proporcionar una información más completa, también indicaremos la disponibilidad de stock del producto. En el caso de que ocurriera algún error por el cual un producto se muestre disponible y no lo esté después de haberse realizado la compra, **DEFIBTECH** informará al usuario

de esta situación de acuerdo con lo establecido en nuestro apartado "POLÍTICA DE DEVOLUCIONES – Falta de stock".

INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO

El precio de cada producto será el indicado en nuestra página web en el momento de la compra y estos serán expresados en la **moneda Euro (€)**. A menos que se indique lo contrario, los precios de los productos mostrados en nuestro sitio web incluyen los impuestos legalmente aplicables (IVA español).

Adicionalmente, los gastos de envío y los impuestos aplicables aparecerán desglosados en el momento de la compra, en la pantalla de pagos, para que el usuario pueda conocer con precisión el precio final del producto y entender cómo se compone.

Es importante tener en cuenta que los precios pueden variar en cualquier momento, si bien dicha modificación no afectará a los pedidos que ya hayan sido efectuados.

Nuestro objetivo es mantener una relación transparente con nuestros clientes y abordar cualquier error de manera justa y eficiente. Por ello, aunque nos esforzamos por garantizar la precisión de todos los precios en la página, reconocemos que puede surgir algún error ocasional. En caso de detectar un **error manifiesto** en el precio de algún producto que usted ha encargado **y que pueda ser efectivamente probado**, nos comprometemos a informarle de manera inmediata. En tal situación, le proporcionaremos la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o, alternativamente, de anularlo si así lo prefiere, de forma previa a la confirmación del pedido remitida a la dirección de correo electrónico proporcionada, momento en el que se producirá la debida perfección del contrato, de conformidad con las normativas aplicables.

PROMOCIÓN DE VENTAS

Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas:

- Las ventas en rebajas.
- Las ventas en oferta o promoción.
- Las ventas de saldos.
- Las ventas en liquidación.
- Las ventas con obsequio.
- Las ofertas de venta directa.

En todos los casos en que nuestra entidad lleve a cabo cualquiera de las ventas anteriores, el anuncio especificará su duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas. La duración de cada periodo de rebajas será decidida libremente por la Entidad.

En caso de artículos con reducción de precio, figurará el precio anterior junto con el precio reducido, salvo en el supuesto de que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.

Si las ventas anunciadas no incluyeran la información expuesta en los anteriores párrafos, se entenderá, tal y como se indica en estas condiciones y en este apartado, que el precio puede variar en función de la demanda no respondiendo a un plazo determinado ni a una promoción específica. Es decir, serán precios PVP (precio de venta al público).

En caso de ventas con obsequio o incentivo, este podrá ser entregado en el plazo que determine la venta sin exceder el establecido en cada Comunidad Autónoma, que en todo caso no será superior a **tres meses** desde la fecha de caducidad de la promoción.

GASTOS DE ENVÍO

Ofrecemos envío gratuito para todos los pedidos que superen los 1.000,00 euros. Esta opción está disponible para nuestros clientes como un beneficio adicional al realizar compras de un cierto valor.

En el caso de pedidos que no alcancen el monto mencionado anteriormente, se aplicará una tarifa de envío estándar que puede ir desde 5,29 euros. El coste exacto del envío se calculará durante el proceso de compra y se mostrará claramente antes de confirmar la transacción. Esta tarifa variará dependiendo del destino del envío y del peso del paquete.

OFERTA Y ACEPTACIÓN

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en español. Este es el idioma que será utilizado para llevar a cabo la contratación. En caso de que pueda llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

INFORMACIÓN SOBRE MEDIOS DE PAGO

El pago del precio a través de la web se realiza en el momento de la compra y **DEFIBTECH** le enviará un e-mail de confirmación de la compra realizada informando sobre la fecha prevista para la recepción del producto.

DEFIBTECH manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Usuario, salvo los estrictamente necesarios para la gestión del mismo. Únicamente la entidad financiera correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos para la gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el usuario podrá imprimir.

DEFIBTECH se reserva el derecho de cancelar pedidos de conformidad con las presentes condiciones. Puede consultar los motivos de cancelación en el apartado específico que las regula.

• *¿Qué método de pago puedo utilizar para realizar mi compra Online?*

El pago de los productos ofrecidos por la entidad podrá realizarse mediante:

1. **Transferencia bancaria.**

Una vez realizado el encargo, la empresa confirmará su pedido inmediatamente. Las presentes Condiciones Generales de Contratación permanecerán en esta página web, y deberán ser aceptadas por usted antes de la realización del pago.

• *¿Qué datos debo utilizar para hacer la transferencia bancaria?*

Es muy fácil. Una vez seleccionada esta opción de pago, los datos necesarios para efectuar el pago son los siguientes:

- **Beneficiario: FIES EXCELLENCE S.L.**
- **BIC: BSABESBB**
- **IBAN: ES8500810427610001117416**
- **Asunto: Número de referencia del pedido.**

Lo gastos de la transferencia irán siempre por cuenta del comprador.

• *Información sobre la factura*

La empresa genera facturas en soporte electrónico siempre que nos autorice previamente en el momento final de la compra. En caso de no haber marcado el consentimiento para recibir la

factura en formato electrónico le facilitaremos su factura en papel junto con el envío del pedido dado que este será el formato establecido por defecto.

Si no hubiera marcado la casilla que autoriza la emisión de la factura en formato electrónico, pero estuviera interesado en tenerla en dicho formato, puede solicitarlo posteriormente a través de su área de usuario en caso de ser suscriptor de cualquier producto de nuestra compañía o escribiendo a la dirección de correo electrónico que se proporciona en estas condiciones.

La factura se emitirá a nombre de la persona física o jurídica que realiza el pedido, por lo que el Usuario debe asegurarse de consignar los datos correctos y completos del comprador.

No serán posibles cambios posteriores.

DEFIBTECH advierte que, para preservar la confidencialidad de los datos, únicamente se emitirán duplicados de factura al titular del contrato. No se emitirán duplicados a terceros.

POLÍTICA DE ENVÍO

• *Plazo de entrega*

El plazo máximo para la entrega de los productos es de 24 a 48 horas, en días laborables, contados a partir de la confirmación del pago según el medio elegido. En caso de que, por cualquier circunstancia, el pedido no pueda ser entregado dentro del plazo establecido, le notificaremos a la mayor brevedad posible

Si el pedido se realiza después de las 12:00 horas del viernes o durante el fin de semana, el envío se efectuará el martes siguiente o, en su defecto, el siguiente día laborable disponible.

Todos los plazos mencionados se refieren exclusivamente a días laborables y dependen de la confirmación del pago según el método seleccionado. En caso de producirse algún retraso en la entrega, nos comprometemos a informarle sin demora.

Por favor, tenga en cuenta que no realizamos entregas los sábados, domingos ni en festivos nacionales, autonómicos o locales.

• *Lugar de entrega*

DEFIBTECH se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que usted haya indicado, la cual deberá estar ubicada en territorio español. Para garantizar una entrega

exitosa, es importante que la dirección proporcionada sea accesible durante el horario laboral habitual.

Es importante tener en cuenta que **DEFIBTECH** no asume responsabilidad alguna en caso de que la entrega del producto no se lleve a cabo debido a datos incorrectos, inexactos o incompletos proporcionados por el usuario. Asimismo, **DEFIBTECH** no será responsable en casos en los que la entrega no pueda efectuarse debido a causas ajenas a la empresa de envíos asignada, como la ausencia del destinatario.

• *Transmisión del riesgo y de la propiedad*

La entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual el producto ha sido puesto a disposición del Usuario o un tercero por él indicado (distinto del transportista) en el lugar de entrega indicado. El riesgo de los productos (entre otros, la pérdida, menoscabo o robo) se transmitirá al Usuario a partir del momento en que el/los productos/s hayan sido puestos a su disposición. No obstante, en caso de que sea el consumidor y usuario el que encargue el transporte de los bienes o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el empresario, el riesgo se transmitirá al consumidor y usuario con la entrega de los bienes al transportista, sin perjuicio de sus derechos frente a éste.

• *Problemas en la entrega*

Si existiera alguna discrepancia o problema visible en el pedido en el momento de la entrega, no debe aceptar la entrega y debe hacerlo constar en el albarán o medio utilizado por el transportista. En caso de aceptar el pedido con notables daños o vicios perceptibles a la vista, pueden existir problemas para la devolución de este. No obstante, tanto en esos supuestos como en aquellos casos en que los vicios fueran detectados en el momento de apertura del paquete, deberá ponerse inmediatamente en contacto con nosotros a través de nuestro correo electrónico info@defibtechspain.com dejándonos sus datos personales y número pedido, una fotografía, descripción de la discrepancia o problema y en breve nos pondremos en contacto con usted para tratar de solucionar la incidencia.

GARANTÍA LEGAL

El Usuario podrá ejercer la garantía legal de **TRES AÑOS** para los productos o servicios conforme a la normativa vigente sobre garantía de los productos de consumo, según lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Además, **DEFIBTECH** se compromete a mantener la disponibilidad de piezas de reparación y un

servicio técnico adecuado durante un periodo de 10 años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

Para cualquier duda o reclamación, puede contactar con nuestro servicio de atención al cliente a través de los canales disponibles en nuestra web. Nos comprometemos a responder a sus consultas en el menor tiempo posible y a ofrecerle la mejor solución a sus necesidades.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

• *Derecho de desistimiento*

De conformidad con lo establecido en el artículo 102 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGCDU), usted tendrá derecho de desistir de la operación **durante un período de catorce días naturales**, sin que sea necesario indicar el motivo. Para ello, ponemos a su disposición un [formulario de desistimiento](#).

En ese caso, de acuerdo con lo previsto en el artículo 108.1 segundo párrafo de la LGCDU, **los gastos de envío derivados de la devolución correrán a su cargo**.

¿Cómo tiene que proceder para la devolución de un producto?

1. Los productos deberán ser devueltos en las mismas condiciones en las que usted los recibió, junto con cualquier accesorio relacionado con los mismos, siendo aconsejable acompañar una fotografía del estado del producto y del embalaje.
1. **DEFIBTECH** le indicará la compañía que recogerá el producto. El plazo de recogida será de aproximadamente dos días laborables.
2. **En ningún caso aceptaremos devoluciones enviadas a portes debidos.**

Una vez que comprobemos que los productos que nos devuelve cumplen todas las especificaciones de esta política, le enviaremos un correo electrónico informándole que la devolución ha sido aceptada.

Si tiene alguna duda sobre el proceso de devolución, póngase en contacto con nosotros a través del e-mail de contacto compras@defibtechspain.com o en el teléfono de Atención al Cliente 936 551 415.

Para realizar una devolución usted deberá entregar al transportista los productos junto con el **formulario de devolución** que puede solicitar a través del correo compras@defibtechspain.com.

Reembolso

Cualquiera que sea el sistema de pago utilizado por usted, **la devolución del importe se pondrá en marcha en la mayor brevedad posible pero siempre dentro de un plazo de 14 días siguientes a la recepción en nuestros almacenes del producto**. En el caso de haber realizado el pago mediante transferencia, para realizar la devolución deberá adjuntarnos en el formulario de devolución un número de cuenta donde poder realizarle el ingreso.

- *Falta de stock*

En caso de que estén agotadas todas las unidades del producto adquirido, el servicio de Atención al Cliente comunicará este hecho, a la mayor brevedad posible, a través de los medios de contacto facilitados durante el proceso de compra. En esta situación, **DEFIBTECH** se compromete a realizar el reintegro del importe de la compra de forma inmediata y, en todo caso, sin demora indebida.

MENORES DE EDAD

El acceso y la contratación de productos en este sitio web quedan reservados exclusivamente a personas mayores de dieciocho (18) años, de conformidad con el artículo 1263 del Código Civil. Si un menor de edad desea adquirir nuestros productos, la compra deberá formalizarla su padre, madre o tutor legal, quien asumirá todas las obligaciones contractuales y la veracidad de los datos aportados. Se insta a los progenitores o tutores legales a supervisar las actividades de los menores en línea y a garantizar que no efectúen compras sin la debida autorización. **DEFIBTECH** no se responsabiliza de las compras realizadas por menores sin la autorización de sus representantes legales ni de los datos inexactos que éstos puedan facilitar.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- *Legislación aplicable y jurisdicción*

La relación entre **DEFIBTECH** y el Consumidor y Usuario se regirá por la normativa española vigente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 del TRLGDCU, todas las disputas y reclamaciones derivadas de este aviso legal se resolverán por los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

- *Hojas de reclamaciones*

En **DEFIBTECH** nos comprometemos a garantizar la satisfacción de nuestros clientes y a atender cualquier reclamación de manera oportuna y eficaz. Si en algún momento consideras que tus derechos como consumidor no han sido respetados o tienes alguna queja sobre nuestros productos o servicios, te ofrecemos la posibilidad de solicitar las Hojas de Reclamaciones.

Puedes realizar esta solicitud de las siguientes maneras:

- A través del correo electrónico: Si deseas solicitar las Hojas de Reclamaciones de forma electrónica, puedes enviar un correo electrónico a nuestra dirección de contacto oficial: info@defibtechspain.com En el asunto del correo, por favor incluye "Solicitud de Hojas de Reclamaciones". En el cuerpo del correo, proporciona tu nombre completo, dirección y una breve descripción de la reclamación o motivo de la solicitud.

Una vez recibida tu solicitud, nos comprometemos a proporcionarte las Hojas de Reclamaciones en el plazo más breve posible y a brindarte toda la asistencia necesaria para completarlas correctamente. Tu opinión es importante para nosotros y nos esforzaremos por resolver cualquier problema o inconveniente de manera justa y transparente.

Recuerda que estamos aquí para ayudarte y estamos comprometidos con la calidad de nuestros productos y servicios. Si tienes alguna pregunta adicional o necesitas más información, no dudes en ponerte en contacto con nosotros. Estaremos encantados de atenderte.

● *Resolución extrajudicial de conflictos*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.5 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, se informa al consumidor y usuario que, en caso de conflicto, podrá recurrir a mecanismos de resolución alternativa de litigios. Para obtener información y asistencia sobre cómo presentar una reclamación puede consultar la página de la Comisión Europea: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_es

● *Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual*

DEFIBTECH respeta la propiedad intelectual de terceros. Si consideras que tus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, rogamos que nos comuniqué esta incidencia al correo electrónico info@defibtechspain.com proporcionando la siguiente información:

- Descripción detallada de la obra protegida por derechos de propiedad intelectual que consideras ha sido infringida.
- Identificación clara y específica de la ubicación exacta en nuestro sitio web donde se encuentra el presunto contenido infractor.
- Información suficiente de contacto.

- Una declaración en la que manifiestes de buena fe que el uso del contenido en cuestión no está autorizado por el titular de los derechos de propiedad intelectual, su representante legal o la ley.
- Una declaración en la que se afirme que la información proporcionada en su notificación es precisa y que es el titular de los derechos de propiedad intelectual o que está autorizado para actuar en nombre del titular.

Una vez recibamos esta información, procederemos a analizarla y tomar las medidas adecuadas, en cumplimiento con nuestras políticas y la legislación aplicable. Agradecemos su cooperación en este proceso y estamos comprometidos en abordar cualquier reclamación de infracción de propiedad intelectual de manera diligente.

AVISO LEGAL Y POLITICA DE PRIVACIDAD

Para obtener información detallada sobre el Titular del producto, así como los términos y condiciones legales del funcionamiento de la presente página web, y cómo manejamos y protegemos tus datos personales, visite las secciones [Aviso Legal y Política de Privacidad](#) disponibles en nuestro sitio web.

POLITICA DE SEGURIDAD

DEFIBTECH ha contratado para su sitio web un certificado SSL.

Un certificado SSL permite proteger toda la información personal y confidencial que se pueda manejar en un sitio web, independientemente de la información que se esté transmitiendo, como por ejemplo, desde cualquiera de los formularios de contacto del sitio web hasta el servidor, o los datos introducidos para la suscripción de boletines de noticias o accesos a las áreas protegidas, etc.

La dirección del sitio web aparecerá en color verde, activándose el protocolo “*https*” que permite conexiones seguras desde un servidor web al navegador del usuario.

MODIFICACIONES

Las presentes Condiciones Generales de Contratación pueden verse modificadas/actualizadas en función de las exigencias legales establecidas o por actualización de nuestras políticas. Por esta razón, aconsejamos que revisen las presentes CGC antes de proceder a la contratación de nuevos productos.

Fecha 30/03/2026.