

| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | CONDICIONES GENERALES DE VENTAS CLIENTES | CÓDIGO: FP-CM01/03.03 |
| | | No. PÁG.: 1 de 7 |

1. OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Al momento de darse de alta como cliente nuevo, recibirá en su correo electrónico por parte de Laboratorios Clarben, S.A. las FP-CM01/03 CONDICIONES GENERALES DE VENTAS, las cuales deberá revisar y ante cualquier duda el cliente deberá contactar con Laboratorios Clarben, S.A.
- En la página web www.clarben.com, estarán las condiciones generales de ventas, para ser consultadas cuando lo requiera el cliente.
- El cliente será el único responsable, exonerando en lo procedente Laboratorios Clarben, S.A., por los daños que se deriven de un inadecuado uso, almacenamiento, conservación o manipulación de los Productos; en particular cuando no haya observado las indicaciones, advertencias o instrucciones que Laboratorios Clarben, S.A. haya podido proporcionarle al respecto.
- Laboratorios Clarben, S.A. recomienda al cliente que verifique y valide cualquier información relativa al producto antes de cualquier uso o actuación según dicha información. Toda la información de producto está sujeta a cambios sin previo aviso. Laboratorios Clarben, S.A. no asume tampoco responsabilidad alguna por errores tipográficos u de otro tipo, ni por las posibles omisiones en la información del producto.

2. PRECIOS

Los precios de facturación de Laboratorios Clarben, S.A. serán aplicables de acuerdo a la tarifa vigente.

3. CÓMO REALIZAR SUS PEDIDOS

- Laboratorios Clarben, S.A. ofrece las siguientes opciones para la realización de los pedidos:
 - Email: comercial@clarben.com
 - Telefónicamente: 900 201 202 (número gratuito) +34 91 445 85 95
 - WhatsApp: 618548303 /639620774
- Horario de atención:
 - Lunes a jueves 9:00 – 18:15 | viernes, Julio y Agosto: 8:00 – 15:00
(Todos nuestros horarios son Ininterrumpidamente).
- Envío gratuito para todos los pedidos superiores a 110€ (antes de IVA) para península y Baleares. Cada envío está debidamente asegurado hasta el cliente. En el caso en el que no se supere esta cantidad, se le cobrarán 7€ de gastos de envío.

NOTA:

1. *Laboratorios Clarben, S.A., en el caso de ofertas especiales de objetos regalo no comercializados habitualmente, se reserva el derecho a reemplazarlos por otros equivalentes, en caso de rotura de stock. Igualmente se reserva el derecho de reemplazarlo por otro de importe equivalente en el caso de defectos de origen o mal funcionamiento.*

2. *Laboratorios Clarben S.A. se reserva el derecho de añadir o suprimir productos que aparecen en el catálogo de productos y, asimismo declina toda la responsabilidad que pueda derivar de los errores de imprenta o erratas de nuestro catálogo, reservándose el derecho de corregirlos.*
3. *Laboratorios Clarben, S.A. no se responsabiliza de los posibles errores de impresión que pudieran aparecer en nuestro catálogo, flyers y en cualquier oferta o elemento de comunicación dirigido a los profesionales odonto-estomatólogos, reservándose el derecho a corregirlos.*

4. ANULACIÓN DE PEDIDOS

- El dpto. comercial enviará la confirmación del pedido por correo electrónico y tras pasadas 24 h, si no hay ningún cambio por parte del cliente se considerará conforme.
- Los pedidos podrán ser anulados por el CLIENTE dentro de las 24h a partir de la fecha de recepción del pedido.
- Pasadas 24 h, en los casos en los que la anulación del pedido sea por causas ajenas a Laboratorios Clarben, S.A. y haya generado gastos de transporte, Laboratorios Clarben, S.A. facturará al cliente los costes del transporte que se hayan generado.

5. HOMOLOGACIÓN CLIENTES

La legislación en materia de productos de uso humano (Medicamentos, Productos Sanitarios y Cosméticos) solicita que los clientes de Laboratorios Clarben, S.A. deberán estar homologados para solicitar pedidos, para esto deberán remitirnos lo siguiente:

- Autorización Sanitaria de Funcionamiento del establecimiento emitida por la Comunidad Autónoma correspondiente.
- Cuando el cliente provenga de un depósito dental, deberá rellenar la ficha de datos para el tratamiento de datos personales.

6. TRANSPORTE

- Los plazos de entrega de las expediciones con carácter general son de 24-48 h. pudiendo sobrepasar este plazo en zonas rurales o pedanías.
- Si el cliente requiere una entrega especial con carácter urgente, se informará al cliente del coste de transporte adicional, para su aceptación.
- Las roturas en el paquete de la mercancía que el cliente considere que son atribuibles a un trato inapropiado por parte del transportista, debe comunicarla vía web a través del apartado de incidencias (<https://www.clarben.com/incidencias/>), dentro de las primeras 24h tras recibir el pedido, lo que facilitará la gestión inmediata de la incidencia con la agencia de transportes.
- Fuera de este plazo, las reclamaciones por roturas en el paquete deberán ser igualmente comunicadas vía web a través del apartado de incidencias (<https://www.clarben.com/incidencias/>), para su tramitación y aprobación, aunque Laboratorios Clarben, S.A. no podrá garantizar la reposición de la mercancía deteriorada sin cargo, si el

cliente no ha hecho constar la incidencia en el resguardo de entrega de la agencia de transporte. La firma y/o sello del documento de entrega del transportista, sin anotación alguna, implica que el cliente acepta la mercancía en las condiciones que ha sido entregada.

7. NORMAS PARA EL CORRECTO TRANSPORTE Y ALMACENAJE Y DE LOS PRODUCTOS

Para garantizar la calidad, seguridad y eficacia de nuestros productos deberán cumplir las condiciones ambientales.

7.1. MEDICAMENTOS

- **INYECTABLES**
 - No requieren condiciones especiales de almacenamiento.
 - No admiten refrigeración.
- **TÓPICOS**
 - La temperatura de almacenamiento deberá ser menor a 30°C.

7.2. PRODUCTOS SANITARIOS

- No requieren condiciones especiales de almacenamiento, exceptuando las planchas que deberán estar almacenadas en un lugar con una humedad relativa < 60%.

7.3. PRODUCTOS COSMÉTICOS

- No requieren condiciones especiales de almacenamiento excepto el Blanqueamiento **Clarben Bleach Material (Snow Smile Professional)** que deberá estar almacenados a una temperatura entre 4°C -12°C.

8. INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

- Si el cliente ha realizado un pedido y éste presenta alguna incidencia, debe comunicarse con nosotros vía web a través del apartado de incidencias (<https://www.clarben.com/incidencias/>). Sólo se tramitarán las incidencias que se comuniquen a través de la web. En dicho formulario deberá completar todos los campos requeridos.
- Dispone de **diez (10) días naturales, excepto para los medicamentos que son cinco (5) días naturales**, desde el despacho del pedido desde nuestras instalaciones para notificar reclamación de faltante de producto, producto solicitado no despachado, producto despachado por otro, lote facturado no corresponde con lo despachado, defectos de calidad visibles, etc.
- Se procesarán sólo las incidencias de los productos que vende directamente Laboratorios Clarben, S.A. En el caso que exista alguna incidencia y el producto no se haya comprado directamente a Laboratorios Clarben, S.A., deberán ponerse en contacto con su distribuidor quién será el que gestione la incidencia directamente con nosotros
- El departamento Garantía de Calidad tramitará su incidencia asignándole un número de referencia que deberá usar para identificar el paquete de la devolución.

- Laboratorios Clarben, S.A. se hará cargo del coste de recogida y coste de reposición de los productos cuyas incidencias y reclamaciones sean imputables a Laboratorios Clarben, S.A.
- Si Laboratorios Clarben, S.A. genera cualquier recogida al cliente procedente de una incidencia y no se entrega la mercancía o está incompleta, los gastos del transporte correrán a cargo del cliente.
- La incidencia y/o reclamación se dará por cerrada si no se obtiene respuesta por parte del cliente en un (1) mes tras hacer seguimiento periódico de la misma.

9. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

- No se recepcionarán devoluciones en nuestras oficinas, si sucediese el caso, se les pasará cobro de transporte de llevar el producto de la oficina a nuestro almacén situado en Fuenlabrada.
- No se admitirán devoluciones sin nuestra conformidad, es decir que no hayan sido previamente comunicadas y que en el exterior de la caja no aparezca el correspondiente N° de incidencia facilitado por Laboratorios Clarben, S.A.
- Laboratorios Clarben no se hace responsable de aquellas devoluciones de producto que no hayan sido previamente autorizadas como se indica en el párrafo anterior.
- Para procesar los productos devueltos, estos deberán estar en su embalaje original y completos.
- Si por el contrario nos devuelve un producto que no reúne las características mencionadas previamente para ser admitida la devolución, usted correrá con los cargos de transporte y la devolución no podrá ser procesada.
- La dirección de envío de los productos de devolución será:

LABORATORIOS CLARBEN, S.A.

Polígono Industrial Codein
C/ Eduardo Marconi, 2
28946, Fuenlabrada-Madrid

Horario: Lunes - Jueves 9:00 – 18:15 | Viernes, Julio y Agosto 8:00 – 15:00

9.1. Productos Sanitarios | Cosméticos | Productos Libre Venta

Laboratorios Clarben, S.A. solo aceptará devoluciones en el supuesto de que el producto estuviera fuera de especificaciones/dañado/averiado u otra incidencia imputable a Laboratorios Clarben, S.A. En este caso Laboratorios Clarben, S.A. asumirá los gastos de transporte.

9.2. Medicamentos

- Las devoluciones de los medicamentos se registrarán según los criterios definidos en el R.D. 726/1982 que regula la caducidad y devoluciones de las mismas a los laboratorios.
- Con la entrada en vigor el 9 de febrero 2019 del Reglamento Delegado (UE) 2016/161 para la implementación de dispositivos de seguridad en la cadena de suministros de medicamentos, superados los cinco (5) días naturales desde la fecha de expedición de nuestros almacenes, **NO** se aceptarán devoluciones por errores no imputables a Laboratorios Clarben, S.A.

10. GESTIÓN DE RESIDUOS

El cliente garantizará de la gestión responsable de los residuos originados a partir de los productos adquiridos a Laboratorios Clarben, S.A.

11. DERECHOS DE DESISTIMIENTO

- Laboratorios Clarben, S.A. comercializa productos que son excepciones legales al derecho de desistimiento contenidas en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007 del 16 de noviembre por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, los cuales se mencionan a continuación:
 - Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
 - 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.
- Por lo que, si no es una incidencia y/o reclamación imputada a Laboratorios Clarben, S.A. no se podrá aceptar devoluciones.

12. GARANTÍA LEGAL

- Para hacer uso de la garantía el cliente deberá comunicarlo previamente al departamento de Garantía de Calidad vía web a través del apartado de incidencias (<https://www.clarben.com/incidencias/>), no siendo aceptado en nuestros almacenes ninguna mercancía que no haya sido previamente autorizada a su cambio o devolución.
- La garantía se dirige únicamente al titular que figure en la factura y solo el titular podrá exigir la misma.
- La garantía de los productos vendidos por Laboratorios Clarben, S.A., se presta y establece en virtud de la normativa contenida en la legislación vigente, en particular, en el mencionado R.D. 1/2007, artículo 114 y siguientes, que previamente indica: "El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto".
- Nuestros productos: ECOVAC y Lámparas, tienen tres (3) años de garantía, desde el momento de la compra.

- La garantía perderá su valor:
 - En caso de subidas de tensión o conexión a un voltaje inadecuado.
 - Mal uso no siguiendo las instrucciones del manual del producto.
 - Por cualquier alteración realizada en el producto, su documentación o factura.
 - Si se realiza cualquier reparación de manera unilateral por parte del usuario comprador.
 - Si no tiene o carece de la factura correspondiente.

13. CLÁUSULAS DE VENTA Y PAGOS

- Las condiciones de pago estipuladas por Laboratorios Clarben, S.A., son a 15 días fecha factura.
- Podrá realizar sus pagos a través de las siguientes formas:
 - **Recibo:** deberá facilitarnos el documento SEPA firmado.
 - Transferencia y Transferencia anticipada

| BANCO | NUMERO DE CUENTA |
|--------------------|-------------------------------------|
| BANKINTER | ES62 0128 0066 29 0100031466 |
| SABADELL | ES60 0081 0648 23 0001191128 |
| CAIXA | ES17 2100 3818 40 0200078267 |
| BANCA MARCH | ES90 0061 0341 94 0007340113 |

- Tarjeta de crédito: VISA o Master Card
- El Cliente debe comunicar a los correos: donna@clarben.com | facturas@clarben.com cualquier posible discrepancia relacionada con las facturas.
- Los gastos ocasionados por los recibos devueltos, correrán a cargo del cliente.
- El incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del CLIENTE podrá ocasionar tanto el bloqueo de posteriores pedidos como la revisión de las condiciones de pago.
- En caso de impago de la factura, Laboratorios Clarben, S.A. se reserva el derecho de reclamar intereses de demora costes de cobro, según se estipula en la ley 3/2004 y sus posteriores modificaciones por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales

14. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

- Las presentes Condiciones Generales, se interpretarán y regirán conforme a las leyes españolas. En caso de controversia se subsanará ante los tribunales competentes.

| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  Laboratorios Clarben S.A. | CONDICIONES GENERALES DE VENTAS CLIENTES | CÓDIGO: FP-CM01/03.03 |
| | | No. PÁG.: 7 de 7 |

15. OTROS

- La recepción de cualquier pedido realizado por e-mail, teléfono, WhatsApp, o por cualquier otro medio, implica automáticamente la aceptación de las condiciones detalladas anteriormente.
- Solo en circunstancias especiales (incremento sustancial de la materia prima o producto manufacturado), se modificarían los precios.