

	CONDICIONES GENERALES DE VENTAS DISTRIBUIDORES	CÓDIGO: FP-CM01/04.03
		No. PÁG.: 1 de 7

1. OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Cuando un cliente es nuevo, en el momento de darle de alta recibirá en su correo electrónico por parte de Laboratorios Clarben, S.A. las FP-CM01/04 CONDICIONES GENERALES DE VENTAS, las cuales deberá revisar, y ante cualquier duda, 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**
- Horario de atención:
 - Lunes a jueves 9:00 – 18:15 | viernes, Julio y Agosto: 8:00 – 15:00
(Todos nuestros horarios son ininterrumpidamente).
- El cliente envía pedido de los productos que desea, Laboratorios Clarben, S.A. enviará el albarán del pedido en un lapso de 24 horas y espera la confirmación de cliente.
- Una vez confirmado el albarán del pedido por parte del cliente, el plazo máximo de entrega del pedido será de 72 horas.

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

- Los pedidos podrán ser anulados por el cliente dentro de las 24h a partir de la fecha de recepción del pedido.

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 para la Distribución de Medicamentos emitida por la Comunidad Autónoma correspondiente.
- Certificado de Buenas Prácticas de Distribución
- Comunicación para la distribución de Productos Sanitarios.
- Firma de acuerdo de distribución de medicamentos y Farmacovigilancia (Laboratorios Clarben se lo hará llegar).
- Firma de acuerdo de Cosmetovigilancia (Laboratorios Clarben se lo hará llegar)
- Firma de acuerdo de Vigilancia del Mercado de Productos Sanitarios (Laboratorios Clarben se lo hará llegar).

6. TRANSPORTE

- Laboratorios Clarben, S.A. notificará al cliente mediante correo electrónico, la cantidad de bultos y/o dimensiones/peso del pallet/bulto. Según sea el caso, el cliente gestionará la recogida con la agencia de transporte de su preferencia. La Mercancía viajará por cuenta y riesgo del cliente, y en ningún caso Laboratorios Clarben, S.A. responderá de los daños y pérdidas durante el transporte, por lo que, en estos casos, el cliente deberá reclamarlo directamente a su transportista.
- Así mismo, el cliente será responsable del cumplimiento de la normativa vigente en referencia a las normas de correcta distribución de Medicamentos (GDP) y almacenamiento de productos, una vez que el producto salga del Almacén de Laboratorios Clarben, S.A.
- En el caso en el que el transportista haya sido gestionado por Laboratorios Clarben, S.A. cualquier daño durante el trayecto que presente la mercancía, se deberá comunicar dentro del plazo de las 24 horas.

7. DIRECCIÓN RECOGIDA DE MERCANCÍA

LABORATORIOS CLARBEN S.A.

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

Horario: Lunes - Jueves 15:00-17:45 | Viernes, Julio y Agosto 12:00 – 14:45

NOTA:

1. *Una vez recogida su mercancía tendrá **diez (10) días naturales, excepto para los medicamentos que son cinco (5) días naturales**, para realizar reclamación de faltante de producto, producto solicitado no despachado, producto despachado por otro, lote facturado no corresponde con lo despachado o cualquier defecto de calidad visibles, etc.*

8. 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:

8.1. MEDICAMENTOS

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

8.2. 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.

8.3. PRODUCTOS SANITARIOS

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

9. 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 incidencias que se comuniquen a través de la web. En dicho formulario deberá completar todos los campos requeridos para así gestionarla y resolver eficazmente el problema.

- 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 compró directamente a Laboratorios Clarben, S.A. ponerse en contacto con su distribuidor para que sea este 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 son imputables a Laboratorios Clarben, S.A.
- Si al momento de que Laboratorios Clarben, S.A. genera la recogida al cliente de una incidencia procesara y esta no es entregada completa o no es entregada, el coste de ese transporte será facturado al 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.
- En el caso de incidencias por producto faltante, será necesario que se indique el nº de bulto/pallet en base al Packing List proporcionado previamente por Laboratorios Clarben S.A.

10. 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, S.A. 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

10.1. Productos Sanitarios | Cosméticos | Productos Libre Venta

Laboratorios Clarben, S.A. sólo 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 en buscar producto con incidencia y entregarle producto nuevo.

10.2. 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.

11. GESTIÓN DE RESIDUOS

- El cliente garantizará la gestión responsable de los residuos originados a partir de los productos adquiridos a Laboratorios Clarben, S.A.
- En el caso que el cliente no disponga de los medios, deberá enviar correo electrónico a tecnico@clarben.com, se pondrá en contacto el Departamento de Garantía de Calidad indicándole como proceder. El transporte siempre será asumido por el cliente.

12. 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.

	CONDICIONES GENERALES DE VENTAS DISTRIBUIDORES	CÓDIGO: FP-CM01/04.03
		No. PÁG.: 6 de 7

- Por lo que sin una incidencia y/o reclamación imputada a Laboratorios Clarben, S.A. no se podrá aceptar devoluciones.

13. 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, devolución o reparación por dicho departamento.
- 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 dos (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.

14. CLÁUSULAS DE VENTA Y PAGOS

- La primera compra que realice, será por un importe mínimo de 500€ y abonada mediante tarjeta de crédito, Visa o Master Card o transferencia anticipada a nuestras cuentas:

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

- El nuevo cliente será dado de alta en nuestra base de datos y se solicitará riesgo a nuestra compañía aseguradora. Si es autorizado este riesgo, la forma de pago para futuras compras será mediante:

 Laboratorios Clarben S.A.	CONDICIONES GENERALES DE VENTAS DISTRIBUIDORES	CÓDIGO: FP-CM01/04.03
		No. PÁG.: 7 de 7

- Recibo bancario con vencimiento a **treinta (30) días** fecha factura. Deberán facilitarnos los 20 dígitos de su cuenta corriente, el código IBAN y el SWIFT y firmarnos la autorización SEPA para la domiciliación de recibos.
- El Cliente debe comunicar a 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.

15. 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.

16. OTROS

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