

## Condiciones generales de venta página web KÄRCHER, S.A.

### Artículo 1 – Preámbulo y definiciones

Las presentes condiciones generales de venta que se detallan a continuación (en lo sucesivo denominadas "**Condiciones Generales de Venta**") rigen las relaciones contractuales entre cualquier usuario del sitio web: <https://www.kaercher.com/es/> que desee realizar una compra a través de nuestro sitio web (en lo sucesivo denominado "**el Cliente**") y la sociedad Kärcher, S.A., (en adelante, "**Kärcher**"), con CIF A-08749079, con domicilio social en C/ Aguacate, nº 56, 1ª Planta, 28054 (Madrid), inscrita en el registro mercantil de Madrid, Tomo 36854, Folio 137, Hoja M-659615. El Cliente tendrá la consideración que aplica 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 y otras leyes complementarias.

Estas condiciones generales de venta son las únicas aplicables y sustituyen a cualquier otra condición, salvo que se haya acordado previamente lo contrario de forma expresa y escrita. En cualquier momento, Kärcher puede verse obligada a modificar determinadas disposiciones de estas condiciones generales. Por tanto, es necesario conocer la versión actualizada, el día de su pedido en el sitio Kärcher (en lo sucesivo denominado el "**Web**"). Estas modificaciones afectarán al Cliente a partir de su puesta en línea y se aplicarán a los pedidos posteriores a dicha puesta en línea. Cada compra en la Web está sometida a todas las cláusulas de las condiciones generales aplicables en la fecha del pedido. El Cliente no podrá validar su pedido hasta que no conozca las condiciones generales del presente documento y las acepte marcando en el icono correspondiente. Kärcher considera que, al validar su pedido, el Cliente conoce debidamente las presentes Condiciones Generales de Venta y las acepta sin reserva.

El Cliente podrá contactar con Kärcher en la dirección de correo electrónico [atencion.cliente@Kärcher.com](mailto:atencion.cliente@Kärcher.com) o por teléfono, de lunes a viernes, de 9h a 18h en el número + 34 900170068.

### Artículo 2 – Objeto

Las presentes Condiciones Generales de Venta tienen por objeto definir el régimen de las ventas online de productos de máquinas de limpieza y desinfección, la organización de las relaciones jurídicas entre Kärcher y el Cliente; las modalidades de venta electrónica entre Kärcher y el Cliente (pedido, entrega, etc.).

### Artículo 3 – Procedimiento y modalidad de pedido

#### **3.1 – Identificación del Cliente**

Para realizar su pedido, el Cliente dispone de nuestro sitio web: <https://www.kaercher.com/es/>, accesible las 24 horas del día los 7 días de la semana;

Al realizar su primer pedido, el Cliente debe crear una cuenta e indicar las informaciones obligatorias en el formulario a tal efecto. El Cliente se compromete a no utilizar informaciones falsas o informaciones de terceros. La inscripción en la Web Kärcher es efectiva cuando el Cliente clica sobre el botón "Registro".

Para pedidos sucesivos, el Cliente podrá acceder a su cuenta introduciendo su identificador y su clave de acceso.

El Cliente es responsable de su identificador y de su clave de acceso y se compromete a asegurar la confidencialidad de los mismos.

En caso de que una vez se haya creado su cuenta válidamente, el Cliente compruebe que alguno de los datos que ha introducido al efectuar el alta es erróneo, podrá proceder a la modificación de estos en cualquier momento accediendo a su cuenta.

#### **3.2 – Realización del pedido**

El Cliente que desea realizar un pedido seleccionará los productos en la Web. Una vez seleccionados los productos, el Cliente clicará sobre el botón "Añadir a la Cesta". De esta forma se crea su cesta de compra.

#### 1. Resumen del pedido:

El Cliente verifica el contenido de su cesta.

Antes de la validación definitiva de su pedido, el Cliente tiene la posibilidad de realizar modificaciones si constata algún error en los datos introducidos.

El Cliente no podrá validar su pedido hasta que no conozca las condiciones generales del presente documento y las acepte clicando la casilla correspondiente. La confirmación definitiva del pedido queda sujeta a la disponibilidad de existencias.

#### 2. Coste:

El Cliente debe indicar la dirección de entrega. Dicho coste puede variar en función del CP destino final de entrega.

#### 3. Pago:

Una vez validadas las etapas 1 y 2, el Cliente debe seleccionar su modo de pago y validar su pago.

La forma de pago a elegir por el Cliente serán las correspondientes a las indicadas en el artículo 5 del presente documento.

#### 4. Confirmación:

El pedido queda confirmado una vez validado por el Cliente, sujeto a la aplicación de la cláusula 10 “Derecho de desistimiento”.

Los datos comunicados por el Cliente y registrados por Kärcher durante la inscripción y el pedido constituyen la prueba de las transacciones entre Kärcher y el Cliente. Tras la validación del pedido por parte del Cliente, y el pago de este, Kärcher enviará un e-mail de confirmación al Cliente para notificarle que el pedido se ha registrado correctamente.

Kärcher se reserva el derecho a no realizar una entrega o aceptar un pedido en caso de que el Cliente no haya pagado parcial o totalmente un pedido anterior o bien exista un litigio de pago.

Si detectase algún error en su pedido con posterioridad a la finalización del proceso de pago, y confirmación deberá ponerse en contacto de manera inmediata con el Servicio de atención al Cliente, en el teléfono: + 34 900170068 o en la dirección de correo electrónico [atencion.cliente@Kärcher.com](mailto:atencion.cliente@Kärcher.com).

Los datos comunicados por el Cliente y registrados por Kärcher al realizar el pedido constituyen una prueba de las transacciones entre el Cliente y Kärcher.

La información relacionada con el pedido está sujeta al procesamiento informatizado de datos del cual Kärcher es el responsable, de conformidad con las disposiciones de la cláusula 13 de estas Condiciones Generales de Venta.

#### **Artículo 4- Precio y facturación**

Los precios indicados en la Web Kärcher están expresados en euros e incluyen el IVA aplicable en el momento de hacer el pedido. Cualquier cambio en la tasa de IVA podrá ser repercutido en el precio de los productos.

Los precios de los productos no incluyen los gastos de entrega y preparación del pedido y que se indican al Cliente en la Web antes de validar el pedido. Los gastos de entrega y preparación difieren en función de la dirección de entrega del Cliente y del peso y el volumen de los artículos pedidos.

Los productos se facturan según tarifa vigente en la Web en el momento del registro del pedido realizado por el Cliente.

En cuanto a las ofertas y promociones contenidas en este sitio, éstas no son acumulables entre sí, ni a otras promociones pasadas o futuras.

Kärcher se reserva el derecho a modificar sus precios en cualquier momento, sin previo aviso, entendiéndose que el precio que se muestra al realizar el pedido por el Cliente no estará sujeto a ninguna modificación.

El Cliente desde el mismo momento que acepta las presentes Condiciones Generales de Venta, autoriza expresamente a Kärcher a emitir la factura de sus pedidos en soporte electrónico y le serán remitidas mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico que el Cliente haya introducido al crear su cuenta Kärcher. El Cliente podrá proceder a revocar dicho consentimiento en cualquier momento remitiendo un correo electrónico expresando dicha revocación a la dirección de correo electrónico [✉].

No obstante lo anterior, el Cliente podrá indicar a Karcher en cualquier momento su voluntad de recibir una factura en soporte papel, en cuyo caso, Karcher procederá a emitirla y remitirla al Cliente en dicho formato a la dirección postal que sea indicada a tal efecto por parte del Cliente. Para ello únicamente deberá remitir un correo electrónico a [✉].

## **Artículo 5 – Condiciones de pago**

### ***5.1 – Formas de pago***

Para efectuar el pago, el Cliente dispone de las siguientes opciones:

#### **PayPal**

Paypal es un servicio de pagos en línea con el que puedes realizar compras en Internet y pagar sin gastos adicionales en cualquier momento y de forma rápida y segura. Si el Cliente no dispone de cuenta en PayPal, puedes registrarse en este enlace <https://www.paypal.com/es/home>. Con este método, el pago tiene lugar en el momento en que se realiza el pedido.

#### **Tarjeta de crédito**

Karcher acepta Mastercard y Visa. Durante el proceso del pedido, el Cliente elige tarjeta de crédito en la página de métodos de pago. Se le solicitarán los siguientes datos: Tipo de tarjeta (Mastercard o Visa), número de tarjeta, código de seguridad y fecha de caducidad. Con este método, el pago tiene lugar en el momento en que se realiza el pedido.

Karcher se reserva el derecho de no aceptar un pago por tarjeta de crédito, pudiendo anular la Solicitud de Pedido en caso de tener dudas de que el comprador no es el titular de la tarjeta de crédito facilitada. Karcher no almacena información sobre las tarjetas de crédito facilitadas por el usuario en su plataforma web.

### ***5.2 – Incidencias en el pago***

En caso de incidencia en el pago del pedido Karcher podrá retener la entrega de los productos pedidos por el Cliente hasta que el pago se haya realizado en su totalidad. Karcher conserva la propiedad de los bienes vendidos hasta el momento en que se realice el pago efectivo del importe principal y los suplementos. La entrega del producto no será realizada hasta el pago total según las condiciones indicadas en el momento de realizar la compra.

En caso de pago incompleto o irregular por la razón que sea, o en caso de incidencia en el pago, Karcher se reserva el derecho a suspender o anular la entrega de los pedidos en curso. Karcher se reserva el derecho a reclamar daños y perjuicios en caso de impago.

En caso de impago, sea cual sea el motivo, Karcher podrá exigir una indemnización por daños por un importe igual al interés legal del dinero. En caso de que pasados 10 días desde la fecha de comunicación por correo certificado o burofax del impago sin que el Cliente haya regularizado la situación, el recobro será realizado por vía judicial, siendo los gastos de abogados a cargo del Cliente.

Estas disposiciones no constituyen ningún obstáculo para el traspaso al Cliente, a partir de la entrega, de los riesgos de pérdida y deterioro de los bienes adquiridos, así como de los daños que en éstos se pudieran ocasionar.

## **Artículo 6 – Disponibilidad de los productos**

### ***6.1 – Generalidades***

Las promociones de productos presentados en la Web son válidas hasta fin de existencias.

El Cliente reconoce y acepta en este momento que Karcher hará todo lo que esté a su alcance para gestionar y entregar todos los pedidos que hayan sido validados, en función de sus stocks disponibles. En la medida en que es necesario un plazo de tratamiento de los pedidos desde el registro del pedido en la web y el pago por parte del Cliente, puede darse el caso de pérdida de disponibilidad del producto durante ese tiempo.

Si ocurriera esta hipótesis en que posteriormente a la confirmación del pedido se perdiera la disponibilidad total o parcial de los productos que componen el pedido del Cliente, Karcher informará al Cliente por correo electrónico o por teléfono de la falta de disponibilidad o la entrega parcial de su pedido o de la anulación del mismo, conforme al artículo 111 de la LGDCU.

En este contexto, el Cliente tiene la posibilidad de:

Solicitar a Kärcher otro producto de la misma calidad y precio que el inicialmente pedido; solicitar la anulación de su pedido y el reembolso de las cantidades abonadas antes de que hayan transcurrido catorce (14) días naturales desde el momento que el Cliente haya sido notificado sobre la no disponibilidad de los productos solicitados.

En cualquier caso, el Cliente podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los términos contenidos en las presentes Condiciones Generales de Venta y de conformidad a lo estipulado en la LGDCU.

## **Artículo 7 – Condiciones de entrega**

### ***7.1 – A tener en cuenta antes de validar el pedido***

Antes de realizar el pedido y la compra, el Cliente debe asegurarse que el producto puede ser entregado sin dificultad, verificando para ello que las dimensiones de los paquetes y de los productos especificados en la ficha del producto son acordes con los accesos a su domicilio o dirección de entrega.

Todos los gastos adicionales relacionados con el alquiler de elevadores, el almacenamiento o la ausencia del Cliente (incumpliendo el compromiso establecido al concertar la cita) y los riesgos de daños derivados de estos problemas correrán a cargo del Cliente. En caso de que no se pueda realizar la entrega el día previsto debido a dificultades de acceso o de paso no señaladas previamente por el Cliente o a la ausencia de éste el día de la entrega convenido con el transportista, Kärcher volverá a facturar los gastos de entrega.

Las entregas en hospitales, organismos públicos y demás inmuebles en los que existan restricciones para el acceso al público en general, Kärcher no garantiza que la misma se efectúe directamente al destinatario, quedando cumplido el encargo y liberado de responsabilidad, cuando el pedido se haya puesto a disposición del destinatario en la recepción o lugar que haga las veces de control de acceso.

Kärcher no garantiza las entregas en horas específicas y concretas. Si el comprador señala una fecha concreta de entrega, o dentro de ella, muestra preferencia por una franja horaria determinada, se entenderá que lo hace con carácter orientativo. Kärcher deberá comunicar esta circunstancia al transportista para que, en la medida de lo posible, se ajuste a esta indicación, sin que asuma ninguna otra obligación o responsabilidad.

### ***7.2 – Modalidad de entrega***

Los productos se entregan en la dirección indicada por el Cliente en el momento de su pedido.

El Cliente se compromete a estar presente el día de la entrega acordada con el transportista y a verificar su pedido al recibirlo.

En caso de ausencia del Cliente en la dirección indicada el día de la entrega, o en caso de error cometido por el Cliente en la indicación de la dirección de entrega, los gastos de una nueva entrega correrán a cargo del Cliente.

Los gastos de una nueva entrega ascenderán al importe de los gastos de envío iniciales.

La entrega será efectuada por el transportista. La entrega de los productos se efectúa en el domicilio indicado por el Cliente.

Cualquier cambio o cancelación de la cita deberá efectuarse obligatoriamente 72 horas antes de la fecha de la entrega fijada.

Al concertar una cita con el transportista autorizado por Kärcher, el Cliente informará al transportista de todas las modalidades de acceso.

En caso de necesidad de alquiler de un elevador o de una plataforma, los gastos adicionales correrán a cargo del Cliente y serán facturados por el transportista, además de los gastos de una nueva entrega mencionados en la Web.

Cualquier cambio o cancelación de la cita deberá efectuarse obligatoriamente 72 horas antes de la fecha de la entrega fijada.

### ***7.3 – Plazos de entrega***

Kärcher se compromete a informar al Cliente de los plazos de entrega aproximados y de realizar las gestiones que sean necesarias para entregar los pedidos en los plazos convenidos.

Los plazos de entrega indicados dependen de la disponibilidad de los productos.

Los plazos de entrega comienzan a contar desde el momento que el Cliente recibe el e-mail de confirmación de su pedido.

Serán consideradas causas de fuerza mayor, que dispensarán a Kärcher de su obligación de efectuar la entrega, la guerra, la rebelión, las huelgas, los accidentes, las catástrofes naturales, pandemias y la imposibilidad de proveerse, así como cualquier causa exterior que dificulte o pare la entrega de productos a Kärcher o a sus proveedores.

En caso de retraso en la entrega del pedido, una vez transcurridos 30 días laborables desde que venció el plazo de entrega del pedido, sin que dicho retraso se deba a un caso de fuerza mayor o por motivos de personalización del producto, el Cliente tiene derecho a resolver el contrato utilizando las siguientes dos vías:

Mediante el envío de una carta certificada con acuse de recibo a nuestra dirección:

Kärcher, S.A.  
Att. Servicio Clientes Web  
c/ Josep Trueta, nº 7  
Pol. Ind. Font Del Radium  
08403 Granollers (Barcelona)

Mediante comunicación por correo electrónico a: [atencion.cliente@Kärcher.com](mailto:atencion.cliente@Kärcher.com)

Dicho contrato se considerará cancelado desde el mismo momento en que Kärcher reciba la carta o la comunicación en la que el Cliente informa de dicha decisión. Las cantidades abonadas en el pedido se reembolsarán al Cliente sin ningún tipo de dilaciones indebidas y antes de que transcurran catorce (14) días naturales desde que el Cliente hubiera remitido dicha comunicación.

#### ***7.4 – Consideraciones a tener en cuenta en el momento de la entrega***

Antes de firmar el albarán de entrega, se recomienda que el Cliente:

- Compruebe el estado del bulto o los bultos que recibe.
- Compruebe el estado de los productos que hay en los bultos que recibe.
- Compruebe que le han llegado todos los productos de su pedido, y que están en conformidad con el albarán de entrega, teniendo en cuenta el número de bultos. Esta verificación se considera realizada una vez que el Cliente firme el albarán de entrega.

En caso de que el Cliente constate la existencia de cualquier anomalía al momento de la entrega del pedido podrá indicar en el albarán de entrega todas las reservas necesarias de la forma más precisa posible (roturas, averías, no conformidades: error de producto, color o dimensiones diferentes, faltantes, etc) y en su caso rechazar la entrega de los bultos indicando el motivo.

Por otra parte, el Cliente tiene igualmente la posibilidad de informar a Kärcher de su falta de conformidad sobre los productos contenidos en su pedido en la forma establecida en las presentes Condiciones Generales de Venta y lo establecido en la LGDCU.

#### **Artículo 8 – Reserva de propiedad y riesgos**

Kärcher conserva la propiedad de los bienes vendidos hasta el momento en que se realice el pago efectivo del importe principal y los suplementos. La entrega del producto no será realizada hasta el pago total según las condiciones indicadas en el momento de realizar la compra.

En caso de pago incompleto o irregular por la razón que sea o en caso de incidencia en el pago, Kärcher se reserva el derecho a suspender o anular la entrega de los pedidos en curso. Kärcher se reserva el derecho a reclamar daños y perjuicios en caso de impago.

Estas disposiciones no constituyen ningún obstáculo para el traspaso al Cliente, a partir de la entrega, de los riesgos de pérdida y deterioro de los bienes adquiridos, así como de los daños que en éstos se pudieran ocasionar.

## **Artículo 9 – Información de los productos**

Los productos presentados en el sitio web Kärcher están sujetos a la disponibilidad de existencias.

Kärcher publica con el mayor rigor posible las características básicas de los productos, gracias principalmente a las descripciones de las fichas técnicas y a fotografías y/o vídeos de los productos, todo ello en función de la técnica y respetando los mejores estándares del mercado. Las fotografías que ilustran los productos podrán tener ligeras diferencias con el producto original por posibles mejoras o evoluciones que se han realizado en el producto.

## **Artículo 10 – Derecho de desistimiento**

### ***10.1 – Modalidades de retractación y exclusiones***

El Cliente cuenta, de conformidad con la LGDCU, con 14 días naturales a partir de la fecha de entrega del producto, para ejercer su derecho de desistimiento y desistir del contrato sin justificación alguna con el fin de realizar un cambio u obtener el reembolso.

La entrega se entenderá realizada el día que el Cliente o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:

a/ En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.

b/ En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.

En caso de que el Cliente devuelva los productos dentro del plazo legal del derecho de desistimiento, se reembolsará el precio pagado por tales productos, utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente.

### ***10.2 – Forma de Ejercitar el derecho de desistimiento***

El Cliente podrá ejercitar su derecho de desistimiento utilizando las siguientes vías:

Mediante envío por correo, adjuntando copia de la factura de compra, así como de la documentación que justifique la fecha de recepción del producto (ej: albarán de entrega) a la siguiente dirección:

KÄRCHER

Att. Servicio Clientes Web

c/ Josep Trueta, nº 7

Pol. Ind. Font Del Radium

08403 Granollers (Barcelona)

Mediante la remisión de un correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico ([atencion.cliente@Kärcher.com](mailto:atencion.cliente@Kärcher.com)) adjuntando tanto la copia de la factura de la compra como aquella documentación que justifique la fecha de recepción del producto.

Contactando con el servicio de atención al Cliente por teléfono al + 34 900170068 de lunes a viernes de 9h a 18h. En tales casos, Karcher comunicará sin demora al consumidor y usuario en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.

### **10.3 – Procedimiento de devolución de los productos**

El servicio de Atención al Cliente de Karcher se compromete a contactar con el Cliente en las 72 horas siguientes a la remisión de las comunicaciones contenidas en la cláusula 10.2 para detallarle el procedimiento de retorno de los productos.

El Cliente deberá devolver los bienes o los productos en el mismo estado en que le fueron entregados, con sus envoltorios originales, instrucciones y demás documentos que los acompañen, sin haber sido manipulados, así como con todas las piezas o elementos que los conformen, en perfecto estado de funcionamiento y acompañados de la factura de compra.

El Cliente deberá devolverlos o entregarlos al transporte gestionado por Karcher, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistir del contrato. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor y usuario efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de catorce (14) días naturales.

No se aceptará la devolución de ningún producto, si el producto devuelto presenta daños o menoscabos que hayan sido producidos o provocados por un mal uso del Cliente, y que excedan del simple desgaste o deterioro razonable del uso o prueba del producto durante el plazo establecido para que el Cliente pueda ejercitar su derecho de desistimiento o cuando los mismos no se entreguen completos con todas sus piezas y accesorios correspondientes.

El Cliente será asimismo responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Por dichos motivos, se recomienda al Cliente ser cuidadoso con los productos mientras estos se encuentren en su posesión.

Si la devolución de los productos por el Cliente se produce por ejercer su derecho de retracto conforme a la presente cláusula, el Cliente asume los riesgos del transporte.

Si el Cliente por cualquier motivo decide proceder a la devolución de los productos, Karcher quedará facultada para cargar al Cliente los gastos (transportes, gestión, ...) en que pudiera incurrir con motivo de ello.

### **10.4 – Cambios y reembolso de los productos**

El Cliente que ha ejercitado su derecho de desistimiento de conformidad a lo establecido en las cláusulas anteriores podrá elegir entre solicitar un cambio de producto o que se le reembolsen todas las cantidades que hubieran sido pagadas por los productos.

#### **a. Cambio de producto**

El Cliente podrá cambiar el producto por otro producto/s del mismo o inferior precio de los contenidos en el catálogo de Karcher, o por producto/os de precio superior abonando la diferencia.

Si el Cliente elige cambiar el producto por un producto de importe inferior, Karcher procederá a reembolsarle la diferencia sin dilaciones indebidas y en todo caso antes de que hayan transcurrido catorce (14) días naturales desde la fecha en la que el Cliente haya informado a Karcher de su decisión de desistir del contrato y solicitar el cambio de producto.

Una vez aceptada la devolución por Karcher, el nuevo producto será entregado en un plazo razonable de tiempo en función de la disponibilidad de los productos.

En caso de no haber disponibilidad de los productos pedidos por el Cliente, Karcher le informará y procederá al reembolso del importe pagado de acuerdo con las condiciones descritas a continuación.

#### **b. Reembolso**

En caso de que el Cliente ejercite su derecho de desistimiento dentro de los plazos contenidos en el artículo 10, Karcher procederá a reembolsar todo pago recibido por el Cliente, excluidos, en su caso, los costes de entrega y recogida al domicilio, sin

demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido catorce (14) días naturales desde la fecha en la que el Cliente haya informado a Kärcher de su decisión de desistir del contrato.

El reembolso de dichas cantidades será realizado utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente para la transacción inicial a no ser que el Cliente haya dispuesto expresamente lo contrario y haya reflejado la forma en que quiere que le sea realizado el reembolso.

No obstante lo anterior, Kärcher podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o productos.

No se hará ningún reembolso ni se aceptará la devolución de ningún producto para su cambio por otro, si el Cliente no cumple con las condiciones de devolución de los productos contenidas en la cláusula 10.3 de las presentes Condiciones Generales de Venta.

## **Artículo 11 – Garantías**

Kärcher garantiza a sus Clientes que los productos puestos a la venta en la web no incumplen en ningún punto la legislación española en vigor en el día en que se realiza el pedido. Además, Kärcher garantiza que el contenido de la web no atenta contra las buenas costumbres.

### ***11.1 – No conformidad***

Kärcher se compromete a entregar los productos de acuerdo con el contrato de compra realizado con el Cliente y responde de cualquier defecto de conformidad que pueda surgir en la entrega de los productos.

Siempre y cuando el Cliente contrate sus servicios como consumidor y usuario, Kärcher le ofrece las garantías sobre los productos comercializados a través de su página web, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, de la falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un plazo de tres (3) años desde la fecha de la factura o dos (2) años para productos con factura a una compra anterior al 31/12/2021.

Si usted está contratando como profesional o industrial, el plazo de garantía establecido por Kärcher será de un (1) año a contar desde la factura de la máquina.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos establecidos en el artículo 115 de la LGDCU.

El Cliente deberá informar a Kärcher en el plazo máximo de dos meses desde que tuvo conocimiento de la falta de conformidad del producto. El incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida por parte del Cliente del derecho al saneamiento que le corresponda, siendo responsable el Cliente, no obstante, de los daños o perjuicios que efectivamente le sean ocasionados a Kärcher por el retraso en la remisión de dicha comunicación. La falta de conformidad faculta al Cliente a remitirse a lo establecido en la normativa aplicable vigente.

Las garantías anteriormente mencionadas no serán aplicadas a la reparación o sustitución de productos que hayan sufrido daños o menoscabos derivados de una causa externa al producto, o que hayan sido causados directamente por un uso deficiente del Cliente.

Para mayor información el supuesto de reparación del producto, el Cliente podrá encontrarlo de conformidad a lo establecido en las “Condiciones de Reparación” y que está disponible en el enlace siguiente: [https://www.kaercher.com/es/..](https://www.kaercher.com/es/)

### ***11.2 – Reclamación por no conformidad***

Para obtener las garantías anteriormente mencionadas el Cliente deberá comunicar a Kärcher su no conformidad desde el momento en que la misma sea detectada, y dentro del plazo señalado en la cláusula 11.1 anterior utilizando la siguiente vía: Mediante comunicación por correo electrónico a [atencion.cliente@Kärcher.com](mailto:atencion.cliente@Kärcher.com).

La aplicación de las garantías contenidas en la cláusula 11.1 anterior está supeditada al cumplimiento por parte del Cliente de las condiciones de devolución descritas en la cláusula 10.3 anterior.



No obstante lo anterior, Kärcher se hará cargo de los gastos de devolución por no conformidad siempre que el Cliente devuelva los bienes o los productos en el mismo estado en que le fueron entregados, con sus envoltorios originales, instrucciones y demás documentos que los acompañen, así como con todas las piezas o elementos que los conformen, en perfecto estado de funcionamiento, acompañados de la factura de compra. No se aceptará la devolución de ningún producto, si el producto devuelto presenta daños o menoscabos que hayan sido producidos o provocados por un mal uso del Cliente, y que excedan del simple desgaste o deterioro razonable del uso.

### **Artículo 12 – Litigio, responsabilidad y quejas y reclamaciones**

El Cliente es responsable de verificar que los datos que facilita a Kärcher durante el pedido son veraces y completos, sobre todo la dirección de entrega.

El Cliente es responsable de los datos que facilite durante la inscripción y al realizar el pedido.

Kärcher no se responsabiliza de cualquier error de tipografía que pueda provocar un error en la entrega. Kärcher no se responsabiliza de posibles errores cometidos por el Cliente y/o del incumplimiento por parte del Cliente de las modalidades de entrega y de la cita que él mismo haya concertado con el transportista. En ese caso, los gastos necesarios para la reexpedición y el almacenamiento de los productos correrán a cargo del Cliente.

Kärcher no se hace responsable de los daños resultantes de un mal uso de los productos por parte del Cliente o en caso fortuito de fuerza mayor. Se consideran casos fortuitos o causas de fuerza mayor que eximen de responsabilidad todos aquellos hechos o circunstancias inevitables, imprevisibles o independientes de la voluntad de las partes, sobre todo en caso de huelga total o parcial de transportistas, y de catástrofes naturales, como inundaciones e incendios o pandemias.

El Cliente elige y adquiere los productos bajo su propia y única responsabilidad. Por tanto, la imposibilidad total o parcial de utilizar los productos por razones de incompatibilidad del material no puede dar lugar a ninguna indemnización, devolución o demanda de responsabilidad de Kärcher, salvo en el caso de un defecto oculto demostrado, falta de conformidad, imperfección o el ejercicio del derecho de desistimiento previsto por el código de consumo.

Los productos puestos a la venta por Kärcher en su sitio web de la gama Home & Garden son destinados a uso privado. En ningún caso pueden utilizarse a título profesional por asociaciones o colectividades, no respondiendo a las normas de uso profesional.

Si el Cliente considera que sus derechos como consumidor y usuario han sido vulnerados, puede dirigirnos sus quejas mediante la remisión de un correo electrónico a la dirección: ([atencion.cliente@Kärcher](mailto:atencion.cliente@Kärcher)) con el fin de solicitar una solución extrajudicial de las controversias que pudieran surgir.

En este sentido, si el Cliente ha contratado sus servicios online a través de la página web de Kärcher, debe saber que de acuerdo con el Reglamento N° 524/2013 de la UE, tiene derecho a solicitar con Kärcher una resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo que se encuentra accesible a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **Artículo 13 – Protección de datos / Confidencialidad y uso de Cookies**

Kärcher recopila y almacena datos personales e información de Clientes necesarios para la gestión de sus pedidos, emisión de facturas e identificación de los Clientes entre otras finalidades. En cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), Kärcher informará previamente a todos los interesados que faciliten o vayan a facilitar sus datos personales a través de los formularios establecidos a tal efecto conforme lo establecido en el citado reglamento. La información o datos personales que facilite el Cliente serán tratados de conformidad a lo establecido en la Política de privacidad de Kärcher que está disponible en el enlace siguiente: <https://www.kaercher.com/es/politica-de-privacidad.html>

Al utilizar el sitio web <https://www.kaercher.com/es/> se solicitará al Cliente su consentimiento para el tratamiento de la información y datos personales que facilite a través de los correspondientes formularios mediante el uso de casillas de verificación. El Cliente al enviar su información declara que es veraz y se corresponde con la realidad.

Asimismo, Kärcher opcionalmente utiliza cookies que se almacenan en los dispositivos de los usuarios para mejorar la navegación del sitio Web, analizar su uso y colaborar con nuestros estudios de marketing. El usuario podrá configurar su equipo para aceptar todas las cookies, rechazarlas todas o bien configurar su uso de forma específica. Para ello el usuario dispone de un popup específico que se muestra en su primera visita a nuestra página web o bien la página específica sobre nuestra política de cookies que permite su configuración en cualquier momento. Puede consultar toda la información sobre la Política de cookies de Kärcher en: <https://www.kaercher.com/es/politica-de-cookies.html>.

Para recibir más información o ejercer los derechos previstos en la normativa puede utilizar la siguiente vía:

Responsable de la protección de datos de Kärcher S.A.  
C/ Aguacate, nº 56, 1ª Planta, 28054 (Madrid)  
[protecciondatos@karcher.es](mailto:protecciondatos@karcher.es)

#### **Artículo 14 – Propiedad intelectual**

Queda prohibida cualquier modalidad de explotación, es decir, la reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación de cualquier contenido de la página web sin la autorización previa y expresa de Karcher.

Se prohíbe la divulgación, utilización, transmisión, distribución, reproducción y transformación, total o parcial, en cualquier soporte o medio, de los contenidos de esta página web (incluyendo textos, datos, gráficos, sonidos, vídeos, logotipos), sin el previo y expreso consentimiento de Karcher, salvo que se indique lo contrario o su uso sea a título personal y no vulnere los derechos reconocidos a Karcher por la legislación vigente.

El incumplimiento de esta prohibición podrá constituir infracción sancionable por la legislación vigente.

#### **Artículo 15 – Divisibilidad de las cláusulas**

El hecho de que una cláusula cualquiera de las Condiciones Generales de Venta sea declarada nula, no oponible, caduca, ilegal o inaplicable debido a una ley, un reglamento o tras una sentencia firme de una jurisdicción competente, no podrá poner en entredicho la validez, la legalidad y la aplicabilidad de las otras estipulaciones de estas condiciones generales de venta, y no eximirá al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1.258 del Código Civil y al principio de buena fe objetiva. A estos efectos, el Juez que declare la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de las facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor y usuario.

Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá entenderse y podrá el Juez declarar la ineficacia del contrato.

#### **Artículo 16 – Ámbito de actuación**

La venta de nuestros productos por este medio solamente se efectuará en territorio de la península y Baleares.

Quedan excluidas las entregas en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla.

#### **Artículo 17 – Lengua y Derecho aplicable**

Las presentes condiciones estarán sujetas al ordenamiento jurídico español.

Para la resolución de cualquier conflicto que pudiera derivarse del acceso a la página web de Karcher, el usuario y Karcher aceptan someterse expresamente a los juzgados y tribunales de la ciudad de Barcelona, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.