

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA TELEFÓNICA

Las presentes condiciones generales de venta se aplican a las ventas realizadas de manera telefónica por la sociedad NOROTO SAU, (cuyo nombre comercial es NORAUTO) con CIF A-78119773, con domicilio social en Centro Comercial Albán, carretera de Ademuz km 2'9, CP 46100 Burjassot (Valencia) e inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 7363, libro 4664, folio 32, sección 8ª, hoja V-87314.

Dichas condiciones se encuentran disponibles en la página web <https://www.norauto.es/-cms-venta-telefonica.html>

La validación del pedido por el cliente supone la aceptación sin reservas de las presentes condiciones generales de venta.

## ARTÍCULO 1: CÓMO REALIZAR UN PEDIDO DE MANERA TELEFÓNICA

Para realizar el pedido de manera telefónica el cliente podrá seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** El cliente podrá navegar por la web [www.norauto.es](http://www.norauto.es) y elegir los productos que desee comparar. Los precios de los productos vendidos telefónicamente son los vigentes en los establecimientos NORAUTO. No se aplicarán los precios de la página web.
- **Paso 2:** Una vez seleccionado el producto que desee comprar, dentro de nuestra página web el cliente podrá encontrar el código de referencia del producto que podrá anotar para una mejor identificación del producto deseado.
- **Paso 3:** El cliente deberá llamar al centro NORAUTO más cercano dentro del horario de venta telefónica, esto es, de lunes a sábado de 8:30 a 21 h.  
Para conocer el centro NORAUTO más cercano y su teléfono, el cliente deberá acceder a la página web de NORAUTO, en el apartado venta telefónica y en el paso 3, localizar su Comunidad Autónoma y el centro más cercano a su domicilio.
- **Paso 4:** En la llamada el operador de NORAUTO que tramite su compra le solicitará al cliente los datos necesarios para formalizar la compra.  
El pago por parte del cliente se realizará a través de un datáfono virtual, para ello NORAUTO le solicitará al cliente un correo electrónico o un número de teléfono móvil y a continuación el cliente recibirá un e-mail o un sms con un enlace para realizar el pago de manera segura mediante su tarjeta bancaria o mediante bizum. Norauto en ningún caso tendrá acceso a los datos bancarios de pago.
- **Paso 5:** Para la entrega del pedido el cliente podrá elegir la opción de recibir el pedido en su domicilio o recogerlo en tienda de manera gratuita.

Si el cliente elige la opción de recibir el pedido en su domicilio, el coste del envío será el siguiente:

Método de entrega	Coste del envío
Envío a domicilio en 2 horas	19,90€
Envío a domicilio en 48 horas <100€	5,90€
Envío a domicilio en 48 horas >100€	Gratis
Recogida en tu centro más cercano	Gratis

Para compras superiores a 100 €, el coste del envío es gratuito.

La venta será considerada definitiva cuando el montante del precio haya sido recibido por NORAUTO.

En caso de haber algún problema con el cobro en los treinta (30) días laborables siguientes a la confirmación del pedido, NORAUTO podrá anular el pedido. En todo caso, NORAUTO se reserva el derecho de reclamar el pago, con cargo al cliente de los costes del recobro.

Ciertos pedidos podrán ocasionar, antes de su validación por NORAUTO, demanda de información complementaria. En tal caso, el cliente queda avisado de que deberá enviar la documentación que se le solicite, bien por correo electrónico, por teléfono o correo postal, con el fin de obtener la validación de su pedido. NORAUTO se reserva el derecho de anular el pedido en caso de no recibir dicha información o documentación adicional en un plazo razonable.

## ARTÍCULO 2: PRODUCTOS

La oferta de productos disponibles para la venta telefónica son todos aquellos que se encuentren disponibles en el stock del centro NORAUTO al que el cliente haya llamado. Si el centro NORAUTO no dispone del producto deseado en stock, el operador de NORAUTO le informará de las opciones posibles para finalizar su compra.

Es responsabilidad del cliente comprobar que el producto que solicita es compatible con su vehículo. Además, el cliente es responsable de respetar las condiciones técnicas de los productos, así como de las recomendaciones de seguridad del fabricante, especialmente las relativas a su almacenaje, montaje y utilización.

NORAUTO no será responsable de los daños que pudieran producirse en aquellos productos que requieran instalación por parte del cliente, y de la cual se encargue él mismo. Es responsabilidad del cliente informarse previamente a la compra del uso que puede dar a los productos que compra, así como del montaje que requiere.

## ARTÍCULO 3: PRECIOS

Los productos tendrán el precio estándar según las tarifas en vigor de los establecimientos Norauto. No serán aplicables los precios dispuestos en la página web [www.norauto.es](http://www.norauto.es).

Los precios se expresan en euros, impuestos incluidos.

El precio del producto no comprende los costes de expedición, de transporte ni de entrega, importes que se facturarán de manera suplementaria según la opción de entrega elegida por el cliente.

## ARTÍCULO 4: CONDICIONES DE PAGO

NORAUTO no estará obligado a proceder a la entrega de productos solicitados en caso de que el pedido no se haya efectuado satisfactoriamente. Los pagos no serán considerados definitivos hasta el cobro efectivo por parte de NORAUTO.

El pago por parte del cliente se realizará a través de un datáfono virtual, para ello NORAUTO le solicitará al cliente un correo electrónico o un número de teléfono móvil y a continuación el cliente recibirá un e-mail o un sms con un enlace para realizar el pago de manera segura mediante su tarjeta bancaria o mediante bizum. NORAUTO en ningún caso tendrá acceso a los datos bancarios de pago.

Los productos entregados serán propiedad de NORAUTO hasta el completo pago del precio. En cambio, la responsabilidad por pérdida y deterioro del producto es del cliente desde la entrega y recepción del producto por el cliente.

## ARTÍCULO 5: ENTREGA

El cliente podrá optar entre recoger el pedido en el centro NORAUTO que ha tramitado su compra telefónica o solicitar su envío a su domicilio en el plazo máximo de 48 horas:

- Si el cliente opta por recoger el producto en el centro NORAUTO, para la entrega del pedido el cliente deberá presentar la factura correspondiente al pedido así como su DNI.

El pedido del cliente estará disponible durante treinta (30) días naturales tras la notificación de la compra. Una vez transcurrido ese plazo sin que el cliente lo haya retirado, NORAUTO entenderá que el cliente desiste de su compra. En ese caso, se entiende resuelto el contrato de compra y el cliente recibirá el reembolso del precio de compra en los catorce (14) días naturales desde la notificación de anulación del pedido que le hará NORAUTO.

- Si el cliente opta por la entrega a domicilio: la opción de esta modalidad de entrega conlleva los siguientes gastos adicionales de transporte, a excepción de que la compra sea superior a 100 €:

Método de entrega	Coste del envío
Envío a domicilio en 2 horas	19,90€
Envío a domicilio en 48 horas <100€	5,90€
Envío a domicilio en 48 horas >100€	Gratis
Recogida en tu centro más cercano	Gratis

En caso de ausencia en el momento de la entrega el transportista le dejará una nota de aviso a fin de concertar otro momento para la entrega.

En caso de no recepción del producto en el plazo que indique el transportista al cliente una vez intentada la primera entrega, el producto será automáticamente devuelto al centro NORAUTO que gestionó su compra vía telefónica.

Será entonces reembolsado al cliente el importe de su pedido dentro de catorce (14) días a contar desde la notificación de la anulación del pedido por NORAUTO.

Es responsabilidad del cliente verificar el estado de los productos cuando le son entregados, y asegurarse de que son conformes con el pedido, tanto si son entregados a domicilio como en un centro NORAUTO.

En caso de entrega no conforme con el pedido tanto en cantidad como en calidad, el cliente debe informar al centro NORAUTO que gestionó su venta.

## **ARTÍCULO 6: DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El cliente dispone de un derecho de desistimiento sobre la compra, que podrá ejercitar durante los quince (15) días naturales siguientes a la entrega y recepción del producto.

Los gastos de devolución correrán de cuenta del cliente.

El producto podrá ser devuelto en cualquier centro NORAUTO de España.

No se admitirá devolución sobre los productos personalizados –como por ejemplo las placas de matrícula- ni tampoco sobre los productos fabricados a demanda del cliente.

Para admitir la devolución de un producto, éste deberá enviarse en su embalaje original y deberá estar en perfecto estado, sin haber sido utilizado y acompañado de todos sus accesorios y documentos. Las devoluciones que tengan artículos incompletos, dañados, manchados o utilizados no serán admitidas.

En caso de que el cliente haya cumplido todos los requisitos que aquí se exponen, NORAUTO se compromete a reembolsarle al cliente el precio del producto devuelto antes de los catorce (14) días naturales desde la recepción del producto en cuestión. El reembolso se hará mediante ingreso en la cuenta bancaria desde la cual el cliente efectuó el pago.

Los gastos de envío del producto, en caso de que el cliente haya solicitado esta modalidad de entrega, no serán devueltos.

## **ARTÍCULO 7: RESPONSABILIDAD Y GARANTÍAS**

La garantía de los productos comercializados a través de venta telefónica es de 2 años, conforme las condiciones expuestas en el Real Decreto Legislativo 1/2007 que aprueba el Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Para que opere tal garantía, es necesario que el producto presente un defecto de origen y que el cliente conserve la factura de compra del producto.

El cliente deberá contactar con NORAUTO en caso de que detecte tal defecto de origen en el producto.

Para tramitar estas cuestiones NORAUTO pone a disposición el Servicio de Atención Cliente con el cual podrá contactar a través del correo electrónico [atencioncliente@norauto.es](mailto:atencioncliente@norauto.es) o el teléfono 978031101.

## **ARTÍCULO 8: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con la normativa vigente de protección de datos de carácter personal, NORAUTO informa que los datos que facilite el cliente en el proceso de venta telefónica serán introducidos en un fichero automatizado titularidad de NOROTO, S.A.U. con domicilio social en el Edificio Norauto –Parque Comercial Albán Carretera Ademúz km. 2,900 de Burjassot (46.100 Valencia) y NORAUTO INTERNATIONAL, S.A.S. con domicilio en en 511-589, rue de Seringats FR-59262 Sainghim en Mélançois (Lille - Francia). Dichos datos se utilizarán para la formalización de su compra, la tramitación y envío de su pedido, estudios de calidad y encuestas de satisfacción sobre su experiencia de compra y para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

La base legal que nos legitima al tratamiento de sus datos es para el cumplimiento de un contrato, el contrato de compra de un producto o servicio determinado.

Los datos podrán ser cedidos a otras empresas del grupo MOBIVIA al que pertenece NORAUTO para fines administrativos internos de gestión de datos.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición conforme se establece en la información adicional y complementaria que ponemos a su disposición en nuestra página web: <https://www.norauto.es/-cms-proteccion-datos.html>

NORAUTO comunica al usuario el carácter no obligatorio de recogida de tales datos. No obstante la no cumplimentación de dichos datos podrá impedir a NORAUTO prestar todos aquellos Servicios vinculados a tales datos, como puede ser la formalización de la compra o la entrega de su pedido.

El cliente deberá ser mayor de edad conforme al ordenamiento jurídico español.

El cliente responderá en cualquier caso, de la veracidad de los datos facilitados, reservándose NORAUTO el derecho a excluir de los Servicios prestados a todo usuario que haya facilitado datos falsos, sin perjuicio de las demás acciones que procedan en Derecho.

## **ARTÍCULO 9: COSTE DE LA LLAMADA**

El teléfono mediante el cual se realiza la venta telefónica es un teléfono de tarificación básica.

## **ARTÍCULO 10: CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

Para el caso de que el cliente desee realizar una consulta o presentar una reclamación podrá dirigirse al Servicio de Atención Cliente, a través de podrá contactar a través del correo electrónico [atencioncliente@norauto.es](mailto:atencioncliente@norauto.es) o el teléfono 978031101.

## **ARTÍCULO 11: MODIFICACIÓN**

Las presentes condiciones han sido definidas por NORAUTO en fecha 10 de julio de 2020 y podrán ser modificadas en cualquier momento. No obstante las nuevas serán vinculantes para todas las compras realizadas con posterioridad a su publicación en [www.norauto.es](http://www.norauto.es) y en el teléfono al que se dirija el cliente.

## **ARTÍCULO 12: LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO**

La legislación aplicable será la vigente en el reino de España. Cualquier controversia podrá resolverse en los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del consumidor.