

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

### Resumen

Artículo 1 – PEDIR EN WWW.CARTER-CASH.ES .....	2
Artículo 2 – PRODUCTOS .....	4
2.1 Disponibilidad de Productos.....	4
2.2 Comprobación de la exactitud de la información .....	4
2.3 Uso y funcionamiento de los Productos.....	4
2.4 Productos no disponibles para la entrega .....	4
Artículo 3 – TARIFAS Y GASTOS DE ENVÍO .....	4
3.1 Precios de Productos .....	4
3.2 Gastos de envío .....	5
Artículo 4 – CONDICIONES DE PAGO .....	5
4.1 Método de pago .....	5
4.2 Casos concretos de denegación del Pedido .....	5
4.3 Confirmación del Pedido .....	5
Artículo 5 – ENTREGA .....	6
5.1 Procedimientos de los Pedidos .....	6
5.2 Entrega a domicilio .....	7
5.3 Entrega / recogida en tienda.....	7
5.4 Reservas en la entrega: paquete roto, falta de productos, daños, etc .....	7
5.5 Informar de un problema .....	7
Artículo 6 – DERECHO DE DESISTIMIENTO .....	8
Artículo 7 – DEVOLUCIONES Y CAMBIOS .....	9
Artículo 8 – TRANSFERENCIA DE TÍTULO Y TRANSFERENCIA DE RIESGO.....	10
Artículo 9 - RESPONSABILIDADES Y GARANTÍAS.....	10
9.1 Responsabilidad.....	10
9.2 Garantías .....	10
Artículo 10 - MEDIO AMBIENTE .....	11
Artículo 11 – TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	12
Artículo 12 - PROPIEDAD INTELECTUAL.....	12
Artículo 13 - EVALUACIÓN, OPINIONES Y COMENTARIOS.....	12
Artículo 14 - HOJAS DE RECLAMACIONES Y LITIGIOS.....	13
Artículo 15 - LEY APLICABLE .....	13
Artículo 16 - SERVICIO AL CLIENTE.....	14
ANEXO – FORMULARIO DE DESISTIMIENTO .....	14

Las presentes Condiciones Generales de Venta (en adelante «CGV» o «Condiciones») se aplican, sin restricción ni reserva, a todas las ventas concluidas por **CARTER-CASH ESPAÑA S.L.** - CIF B86761244, con Domicilio Social en Calle Luis Sauquillo nº 95 A, 28944 Fuenlabrada, Madrid e inscrita en el Registro Mercantil de MADRID TOMO 31.217 Folio 112 Sección 8 Hoja M- 561852 (en adelante «**Carter-Cash**») - con los clientes (en adelante "Cliente(s)" que deseen adquirir los productos ofrecidos a la venta (en adelante «Productos») por **Carter-Cash** en su sitio web [www.carter-cash.es](http://www.carter-cash.es) (en adelante «el Sitio»).

El Cliente declara ser mayor de edad o contar con el consentimiento de sus padres y tener plena capacidad jurídica.

Estas condiciones se aplican con exclusión de todas las demás condiciones, y en particular las aplicables a las ventas o servicios realizados en tiendas o por medio de otros canales de distribución y comercialización.

Las presentes Condiciones Generales de Venta son accesibles en todo momento en el Sitio y prevalecen, en su caso, sobre cualquier otra versión o cualquier otro documento contradictorio.

Las CGV aplicables son las vigentes en el momento de la validación de un pedido (en adelante "Pedido"), salvo que la ley disponga otra cosa.

Las modificaciones de las presentes Condiciones Generales de Venta son oponibles a los usuarios del Sitio (en adelante "Usuario(s)") a partir de su publicación en línea y no pueden aplicarse a las transacciones concluidas anteriormente.

Así, estas modificaciones no afectarán a los Pedidos ya realizados, que seguirán rigiéndose por las CGV en la versión vigente en el momento de la validación del Pedido.

No obstante, **Carter-Cash** invita a cada Cliente a leer detenidamente las CGV antes de cada nuevo Pedido.

En caso de desacuerdo con las modificaciones de las CGV, el Usuario tiene la opción de no realizar un nuevo Pedido.

Las disposiciones de las presentes Condiciones Generales de Venta constituyen la ley de las Partes y, por lo tanto, implican la aceptación sin reservas de estas condiciones por parte del Cliente. La validación del pedido por parte del Cliente implica aceptación sin reservas de las presentes Condiciones Generales de Venta.

A este respecto, el Cliente deberá leer las CGV haciendo clic en la pestaña "CGV" situada en la parte inferior (columna de la izquierda) de cada página del Sitio y en el formulario de Pedido. El Usuario puede en todo momento consultar, descargar en formato PDF o imprimir las CGV vigentes, disponibles en cada página del Sitio haciendo clic en la pestaña "CGV".

Al realizar un Pedido, se invita al Cliente a leer atentamente las CGV y a aceptarlas marcando la casilla "Al marcar esta casilla, declaro que he leído y acepto las CGV y la carta para el uso de datos personales".

El hecho de hacer clic en esta casilla confiere al Pedido su valor contractual electrónico y demuestra que el Cliente ha leído y comprendido la totalidad de las Condiciones Generales de Venta y las obligaciones que le incumben.

## **Artículo 1 – PEDIR EN WWW.CARTER-CASH.ES**

Es responsabilidad del Cliente seleccionar el/los Producto(s) que desea pedir en el Sitio, de acuerdo con los siguientes procedimientos:

### **1.1 El Cliente selecciona el/los Productos cuyas características desea consultar**

Para determinadas categorías de Productos, se puede pedir al Cliente que proporcione información sobre su vehículo (por ejemplo, el modelo de vehículo) para que se le puedan mostrar los Productos recomendados. Dada la naturaleza técnica de los Productos vendidos, el Cliente se compromete a respetar estrictamente las especificaciones técnicas y las recomendaciones de seguridad del fabricante.

Al comprar neumáticos, el Cliente también tiene la opción de solicitar el servicio de montaje/ equilibrado/válvula sin cita previa, a los precios vigentes indicados en el Sitio en el momento de realizar el Pedido.

Después de seleccionar el/los Producto(s) deseado(s), elegir las cantidades deseadas, insertarlos en la "Cesta" y validar la "Cesta", el Cliente puede conectarse a su Cuenta de Cliente haciendo clic en:

- Soy un particular "Creo una cuenta / Conectarse"

En este caso, si el Cliente opta por crear una Cuenta de Cliente, deberá facilitar sus datos de contacto (cargo, apellidos, nombre, dirección postal), así como la dirección de correo electrónico de contacto y elegir su propia

contraseña (ésta deberá contener al menos 8 caracteres, de los cuales al menos 3 de los siguientes: una letra minúscula, una letra mayúscula, un número y un carácter especial).

Tenga en cuenta que el uso de la contraseña es personal e intransferible. En consecuencia, el Cliente se compromete a hacer un uso diligente de la misma y a mantenerla en secreto, asumiendo toda responsabilidad por las consecuencias de su divulgación a terceros. Asimismo, el Cliente garantiza la autenticidad y actualidad de todos aquellos datos que comunique a **Carter-Cash** y será el único responsable de las manifestaciones falsas o inexactas que realice.

- Soy un profesional "Creo una cuenta / Conectarse"

Al igual que en el caso anterior, el Cliente Profesional deberá facilitar sus datos de contacto, una dirección de correo electrónico de contacto y elegir una contraseña de acuerdo con los procedimientos especificados en el párrafo anterior.

Además, el Cliente Profesional deberá indicar su Razón Social y su número de identificación fiscal.

- o, si el Cliente no desea crear una Cuenta de Cliente, continuar con los pasos para realizar su pedido haciendo clic en "Continuar como invitado".

A continuación, el Cliente deberá elegir entre las modalidades de entrega ofrecidas, en función de los Productos adquiridos. El Cliente puede elegir que se le entregue el/los Producto(s) en la dirección de su elección (excepto en el caso de los neumáticos, las baterías y, más generalmente, los productos pesados, específicos o voluminosos), o recoger el/los Producto(s) pedido(s) directamente en la tienda **Carter-Cash** de su elección.

Se pedirá al Cliente que introduzca toda la información necesaria para que el Pedido sea procesado y entregado. Si el Cliente dispone de una Cuenta de Cliente, deberá elegir una dirección de entrega de su libreta de direcciones o añadir una nueva dirección de entrega. En todos los casos, el Cliente será responsable de proporcionar y verificar la exactitud de toda la información y los datos necesarios para la correcta entrega del Producto: título, nombre, apellido, dirección, piso, puerta, número del edificio. En caso de información errónea o imprecisa, **Carter-Cash** no se responsabiliza del fallo o retraso en la entrega.

**1.2** Para poder seguir el estado de su pedido, y si el Cliente no está conectado a su Cuenta de Cliente o si no tiene una, se le pedirá que introduzca su número de teléfono y su dirección de correo electrónico (campos obligatorios).

En esta fase, el Cliente también indicará si desea suscribirse al newsletter de **Carter-Cash**, en su caso y/o si desea recibir comunicaciones de **Carter-Cash** por SMS (marcar la casilla prevista para ello).

**1.3** A continuación, el Cliente será dirigido a la página de validación final del pedido y de su pago. En esta fase, se muestra un resumen de los Productos pedidos, el importe total del Pedido y los gastos de envío.

Para validar el pedido, el Cliente debe leer las presentes Condiciones Generales de Venta y la carta para el uso de datos personales, luego hacer clic en " Al marcar esta casilla, declaro que he leído y acepto las CGV y la carta para el uso de datos personales " (casilla prevista a tal efecto) y en "Validar y continuar".

A continuación, el Cliente procede a pagar el Pedido. Al realizar un pedido, el Cliente se compromete a pagar los Productos contenidos en el mismo.

Una vez que el Cliente haya validado la "Cesta", el modo de entrega y el pago, se enviará un correo electrónico con el resumen del pedido a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente.

**1.4** La venta sólo se considerará definitiva cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

- El envío al Cliente, en el plazo de una hora desde la realización del pedido, de un correo electrónico y/o SMS confirmando que el Pedido ha sido procesado con éxito. Si no se recibe este correo electrónico y/o SMS confirmando que el pedido se ha tramitado correctamente en el plazo indicado anteriormente, es responsabilidad del Cliente ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, ya que es posible que el pedido no se haya registrado correctamente por motivos técnicos.

- **Carter-Cash** cobra la totalidad del importe del Pedido.

La información registrada por el sistema informático de **Carter-Cash** se considerará como prueba del Pedido (contenido y fecha) por parte del Cliente.

**1.5 Carter-Cash** se compromete a informar al Cliente a través de los datos de contacto facilitados por éste, especialmente en caso de problemas de suministro de productos, dificultades previsibles, indisponibilidad de un Producto, incidencias en el pago.

## Artículo 2 – PRODUCTOS

Los productos ofrecidos en el Sitio son productos nuevos y, en el caso de algunos, productos reciclados y/o reacondicionados (incluidos, en particular, los neumáticos reacondicionados, el aceite regenerado, el alternador, el motor de arranque, etc.).

### 2.1 Disponibilidad de Productos

La oferta de Productos en el Sitio está sujeta a la disponibilidad. La información sobre la disponibilidad de los Productos es proporcionada por **Carter-Cash** en el momento de la validación del Pedido por parte del Cliente.

El Cliente es consciente de que la disponibilidad de los Productos se muestra con fines informativos y que, a pesar de la frecuencia de actualización de las existencias, puede haber una diferencia entre la información proporcionada en el Sitio y las existencias reales que tiene **Carter-Cash**.

En caso de falta de stock, **Carter-Cash** se pondrá en contacto con el Cliente por correo electrónico y/o SMS y/o teléfono para modificar el contenido del pedido si es posible o para proceder a su anulación total o parcial, a elección del Cliente.

### 2.2 Comprobación de la exactitud de la información

El Cliente está obligado a comprobar la exactitud de la información que se le solicita durante su búsqueda en el Sitio, en particular en lo que respecta a la identificación de su vehículo. El Cliente puede ser inducido a buscar un Producto utilizando su número de matrícula o su modelo de vehículo. La descripción del/de los Producto(s) en la ficha técnica se proporciona únicamente a título informativo.

### 2.3 Uso y funcionamiento de los Productos

Es responsabilidad del Cliente asegurarse de la compatibilidad del Producto(s) elegido con su vehículo.

El Cliente se compromete, habida cuenta de la naturaleza técnica de los Productos vendidos, a respetar estrictamente las prescripciones técnicas y las recomendaciones de seguridad del fabricante, en particular en lo que se refiere al almacenamiento, el montaje y la utilización del o de los Productos pedidos.

Antes de la primera utilización o puesta en marcha del/de los Producto/s, **Carter-Cash** recomienda expresamente que el Cliente lea detenidamente las instrucciones y los documentos adjuntos al/los Producto/s y comprobar que el Producto recibido corresponde a la pieza a sustituir antes de desmontar del vehículo la pieza a sustituir. Cuando proceda, **Carter-Cash** recuerda al Cliente la importancia de usar equipos de protección personal cuando utilice el/los Producto/s. **Carter-Cash** no se responsabiliza de los daños resultantes del uso de los Productos que no se ajusten a las instrucciones proporcionadas en los avisos y documentos adjuntos a los mismos.

**Carter-Cash** pone a disposición del Cliente un servicio al cliente con el que se puede contactar por correo electrónico en la siguiente dirección: [contact.es@carter-cash.com](mailto:contact.es@carter-cash.com) o a través del formulario de contacto de la sección "Contacto" del Sitio. Este servicio puede proporcionar al Cliente asesoramiento, asistencia en las compras, seguimiento de los pedidos y devoluciones de productos, en el marco del servicio posventa, así como cualquier información útil para la puesta en servicio y el uso seguro de los Productos adquiridos.

### 2.4 Productos no disponibles para la entrega

Se especifica que todos los Productos que pesen más de treinta (30) kilogramos (por ejemplo, grúas de taller, elevadores de motor, ejes, etc.) y productos voluminosos por sus dimensiones no están disponibles para su entrega a domicilio, pero pueden pedirse en línea y recogerse en tienda.

Esta lista se ofrece a modo de ejemplo y no es exhaustiva y puede ser modificada en cualquier momento por **Carter-Cash**.

## Artículo 3 – TARIFAS Y GASTOS DE ENVÍO

### 3.1 Precios de Productos

Los Productos se suministran a los precios vigentes en el Sitio el día en que **Carter-Cash** registra el Pedido. Los precios se indican en euros, netos y con todos los impuestos incluidos.

Los precios indicados para los Productos en el Sitio no incluyen los gastos de envío, transporte y entrega que se facturan.

La ecotasa relativa al reciclaje de algunos productos se menciona en el pedido. Dicha ecotasa está, según el caso y la normativa en vigor, incluida en el precio del producto o añadida posteriormente al precio.

**Carter-Cash** se reserva el derecho de modificar el precio de sus productos en todo momento, simplemente modificándolo en su página web.

Los precios indicados son para la venta online y pueden no aplicarse a las ventas en tienda.

### **3.2 Gastos de envío**

Todos los pedidos (excepto los pedidos con entrega en tienda) dan lugar a la facturación de un importe por los gastos de envío. El importe de los gastos de envío es igual para todos los pedidos con independencia de su peso, para todo el territorio peninsular español, excluyendo las islas, a las que no se realizan envíos.

El importe de los gastos de envío también se indica en la cesta del pedido (una vez elegida la modalidad de entrega), en el resumen del pedido y en la factura.

Los gastos de envío se añaden al precio de los productos solicitados.

## **Artículo 4 – CONDICIONES DE PAGO**

### **4.1 Método de pago**

El precio se ha de pagar en efectivo o mediante tarjeta de crédito o débito únicamente (CB, VISA, MASTERCARD) inmediatamente al validar el Cliente el pedido.

Para pagar el Pedido con tarjeta de crédito, el Cliente deberá facilitar una serie de datos bancarios, como el nombre del titular de la tarjeta, el número de la misma y, según el tipo de tarjeta, la fecha de caducidad y el número de criptograma. Todos los datos bancarios introducidos se procesan de forma segura y se codifican inmediatamente.

Esta información sólo es accesible para el socio bancario de **Carter-Cash** para que pueda ponerse en contacto con el banco del cliente.

En ningún momento **Carter-Cash** o cualquier otro tercero puede tener acceso a los datos bancarios introducidos por el Cliente. Los pagos del cliente se transmiten al socio bancario de **Carter-Cash** el día del pedido.

Para garantizar la máxima seguridad de los pedidos, todos los pagos con tarjeta bancaria están asegurados por el sistema 3D SECURE que permite la autenticación del titular de la tarjeta bancaria. El banco del Cliente puede solicitar la validación conectándose a la aplicación bancaria o introduciendo un código.

### **4.2 Casos concretos de denegación del Pedido**

**Carter-Cash** se reserva el derecho de no aceptar el Pedido, en particular en los siguientes casos:

- la indisponibilidad de la totalidad o parte de los Productos objeto del Pedido;
- los litigios existentes con el Cliente, incluso en caso de impago total o parcial de uno o varios Pedidos anteriores por parte del Cliente;
- sospecha objetiva de fraude;
- denegación de la autorización de pago por parte de las entidades bancarias/socios;
- error manifiesto en el precio, cuando éste se considere irrisorio en relación con el valor del Producto, en particular como consecuencia de un error en los ajustes, de acuerdo con la jurisprudencia que considera que no ha habido reunión de voluntades sobre el precio.

### **4.3 Confirmación del Pedido**

Aparte de los casos específicos en que se deniegue una orden, el Cliente recibirá una confirmación definitiva de su Pedido, que incluirá siempre un resumen del mismo, en la dirección de correo electrónico que haya introducido en su Cuenta o cuando realice el Pedido sin crear una cuenta.

El contrato de venta entre el Cliente y **Carter-Cash** se forma a partir de la confirmación definitiva del Pedido.

Al realizar un Pedido en el Sitio, el Cliente da su consentimiento expreso para recibir su factura en formato electrónico. La factura del Pedido se generará en el momento del envío/recogida de los Productos. En caso de recogida, se entregará en papel y en mano. En caso de envío, se mandará por correo electrónico al email proporcionado.

## Artículo 5 – ENTREGA

### 5.1 Procedimientos de los Pedidos

Los Productos solicitados por el Cliente (y que pueden ser entregados a domicilio) se entregarán exclusivamente en el territorio peninsular español, excluyendo las islas, y excluyendo los campus universitarios, los cuarteles militares, los apartados de correos y los hoteles, donde no siempre es posible entregar el paquete en persona.

El importe de los gastos de envío no varía según el lugar y la modalidad de entrega.

Los gastos de envío se indican después de la validación de su cesta, al elegir el modo de envío.

Los Productos se entregarán en los plazos indicados en el resumen del pedido, en función de la opción de entrega elegida, **en la dirección indicada por el Cliente** al realizar el pedido en el Sitio.

Los plazos de entrega indicados son los tiempos medios habituales correspondientes a los plazos de entrega y de tramitación del envío.

Estos plazos son estimados y no podrán exceder de treinta (30) días, comenzando este plazo a partir del día siguiente a la validación del Pedido.

Las modalidades de entrega realmente disponibles para el Pedido (en función, en particular, de la naturaleza y el tipo de Productos seleccionados, el lugar de entrega, etc.) se especificarán en el momento de realizar el Pedido. Los productos incluidos en un mismo Pedido no pueden ser entregados por métodos diferentes.

Para más información, el Cliente puede visitar la página web del transportista [SEUR](#)

Los Productos solicitados por el Cliente pueden ser objeto de un seguimiento de entrega.

El Cliente puede seguir el progreso de su pedido hasta la entrega del paquete al transportista conectándose a la página web de **Carter-Cash** con su número de pedido (sección "Seguimiento de reserva") o conectándose a su Cuenta de Cliente (sección "Mis compras"). Una vez entregado el pedido al transportista, el Cliente recibirá un enlace que le redirige a la página web del transportista.

Así podrán seguir su paquete durante el proceso de entrega.

**Carter-Cash** no se responsabiliza de las consecuencias del retraso o de la falta de entrega por parte del transportista de los Productos solicitados.

Cuando el Cliente pide varios Productos al mismo tiempo y éstos tienen diferentes plazos de entrega, el plazo de entrega del pedido se basa en el más lejano.

Sin embargo, **Carter-Cash** se reserva el derecho de dividir los envíos.

La contribución a los gastos de tramitación y envío sólo se facturará por un único envío.

En aplicación del artículo 109 del 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,

**Carter-Cash** se esforzará por respetar el plazo de entrega del Producto indicado al Cliente durante el resumen del pedido.

En cualquier caso, este plazo no podrá exceder de treinta (30) días a partir del día siguiente a la validación del pedido. En su caso, y en el marco de la aplicación de los artículos anteriormente mencionados, la venta podrá ser anulada a petición escrita del Cliente, por cualquier motivo que no sea de fuerza mayor. Las cantidades abonadas por el Cliente le serán devueltas en un plazo máximo de catorce (14) días a partir de la solicitud de cancelación del pedido enviada por el Cliente o por **Carter-Cash**.

Además, **Carter-Cash** se reserva el derecho de anular el pedido si es evidente que el Producto solicitado no puede entregarse en el plazo previsto, en particular debido a un problema de disponibilidad del Producto o a un problema relacionado con el transporte. En este caso, **Carter-Cash** informará al Cliente por correo electrónico o SMS lo antes posible de la necesidad de cancelar el pedido. Las sumas abonadas por el Cliente serán entonces reembolsadas en un plazo máximo de catorce (14) días a partir de la confirmación de anulación del pedido enviada por **Carter-Cash**.

## 5.2 Entrega a domicilio

El Cliente se compromete a transmitir, en el momento del pedido de los Productos, toda la información necesaria para la entrega con el fin de garantizar su correcta ejecución, y en particular un número de teléfono para que el transportista pueda ponerse en contacto con el Cliente durante el día.

En el momento de la entrega, el Cliente debe poder mostrar una prueba de identidad si se le solicita.

**Carter-Cash** se reserva el derecho de facturar el coste de la devolución del/los Producto/s no entregado/s al Cliente por sucesivas ausencias o falta de instrucciones o instrucciones erróneas al transportista que impidan la correcta entrega del/los Producto/s. Estos gastos de devolución se deducirán automáticamente del reembolso del pedido rechazado o no recibido por el Cliente.

## 5.3 Entrega / recogida en tienda

El Cliente será notificado por SMS y/o correo electrónico cuando el/los Producto(s) esté(n) disponible(s) en la tienda.

El Cliente deberá facilitar su número de pedido y una identificación válida al recoger el/los Producto/s.

Si el Cliente no se presenta en un plazo de quince (15) días desde la notificación de la disponibilidad del/los Producto/s, **Carter-Cash** enviará una notificación al Cliente, por SMS o correo electrónico, recordando la disponibilidad de su Pedido e invitándole a recoger su/s Producto/s.

Si el Cliente no acude a la tienda en un plazo de dos (2) meses a partir de la notificación de disponibilidad, **Carter-Cash** se reserva el derecho de disponer del/de los Producto(s) como considere oportuno.

## 5.4 Reservas en la entrega: paquete roto, falta de productos, daños, etc

Al recibir o recoger el pedido y antes de firmar el albarán de entrega del transportista o el resguardo de recepción, el Cliente está obligado a comprobar el estado de los Productos entregados y a asegurarse de su conformidad con el pedido realizado. En caso de problema (paquete roto, falta de productos, etc.), el Cliente deberá proceder de esta manera:

- negarse a aceptar el paquete,
- anotar en el albarán de entrega o recepción todos los desperfectos y observaciones que crea convenientes y realizar fotos si fuera necesario,
- hacer que el transportista lo firme,
- guardar una copia del documento.

Si el Cliente tiene reservas, éstas deben ser notificadas al transportista según sus condiciones, así como a **Carter-Cash** por correo electrónico a través de la sección "Contáctenos" del Sitio. Este correo electrónico debe contener las anotaciones realizadas, la factura de compra, así como las fotografías si es necesario.

Si no se cumplen estas formalidades en el plazo indicado, se considerará que los Productos no están dañados o que presentan alguna(s) anomalía(s) relacionada(s) con el transporte y ninguna reclamación podrá ser válidamente aceptada por **Carter-Cash**.

Al firmar el albarán de entrega o de recepción sin expresar ninguna reserva específica, y al aceptar el/los Producto/s, el Cliente reconoce haber recibido la mercancía sin ningún daño o anomalía ligada al transporte, en un estado que le satisface plenamente.

Para más información sobre la entrega y sus consecuencias, consulte el sitio web del transportista: <https://www.seur.com/es/>

## 5.5 Informar de un problema

### **5.5.1 No conformidad del Producto recibido, Producto dañado o defectuoso:**

En caso de no conformidad del Producto recibido o en caso de que el Producto recibido esté dañado o sea defectuoso, el Cliente dispone de un plazo de 30 días para comunicarlo a **Carter-Cash**. Tiene dos métodos de devolución del artículo:

- **En una tienda Carter-Cash:** el Cliente entrega el Producto en la tienda **Carter-Cash** de su elección, acompañado del justificante de compra (factura). El Producto devuelto será examinado. **Carter-Cash** también comprobará si se han hecho anotaciones de acuerdo con el artículo 5.5 del presente documento. En el caso de que el motivo de la devolución elegido por el Cliente sea incorrecto (por ejemplo, según el motivo elegido, si el Producto devuelto se ajusta al pedido inicial, si el Producto devuelto tiene marcas aparentes de deterioro debidas al Cliente, o si el Producto devuelto funciona

perfectamente) y/o si el Cliente no ha expresado sus reservas de acuerdo con el artículo 5.5, **Carter-Cash** podrá negarse a aceptar la devolución del Producto y, por tanto, negarse a reembolsarlo. Se especifica que en el caso de que el Cliente haya recibido un Producto no conforme con el que pidió, el Producto no conforme y su embalaje deberán ser devueltos a **Carter-Cash** en perfecto estado. En el caso de que el motivo de devolución elegido por el Cliente sea correcto, éste podrá elegir entre un reembolso en efectivo o un cambio del Producto sujeto a su disponibilidad.

- **Por correo o por un transportista:** el Cliente debe contactar con **Carter-Cash** a través del botón "Devuelva su pedido", que se encuentra en la página de seguimiento de la reserva del Pedido y seleccionar "tengo un problema con mi pedido". El servicio de Atención al Cliente se pondrá en contacto con el Cliente para preguntar el motivo, valorar y encontrar una solución si fuera necesario. En caso de que la resolución fuera devolver el/los Producto(s) por: Producto no conforme con el pedido o Producto defectuoso; se le facilitará al Cliente una recogida con el socio de transporte de **Carter-Cash** para poder realizar la devolución. Si, por el contrario, las razones para realizar una devolución no son las mencionadas (por ejemplo, porque el Cliente ya no lo quiere), podrá realizar también una devolución, pero lo hará por su cuenta, abonando los gastos de envío a la empresa de transporte que el Cliente considere a la dirección **Carter-Cash, Centro Comercial Quadernillos, Av. de Don Juan Tenorio, 28805 Alcalá de Henares, Madrid**. En ambos casos, el Cliente deberá introducir la totalidad del/de los Producto(s) en un paquete junto a la Factura, habiendo sido confirmado previamente por el Servicio de Atención al Cliente que puede proceder con la devolución. Se llevará a cabo un examen del Producto devuelto y **Carter-Cash** podrá negarse a aceptar la devolución del Producto si el motivo de devolución elegido por el Cliente no coincide con lo informado (por ejemplo, según el motivo elegido, si el Producto devuelto se ajusta al pedido inicial, si el Producto devuelto presenta marcas aparentes de deterioro por culpa del Cliente, o si el Producto devuelto está en perfecto estado de funcionamiento) y/o si el Cliente no ha expresado sus reservas de acuerdo con el artículo 5.5 del presente documento. Se especifica que en el caso de que el Cliente haya recibido un Producto no conforme con el pedido, el Producto no conforme y su embalaje deberán ser devueltos a **Carter-Cash** en perfecto estado. Si el motivo de devolución elegido por el Cliente es correcto, **Carter-Cash** procederá al reembolso dentro de los catorce (14) días siguientes a la recepción del paquete mediante el abono en la cuenta bancaria de la tarjeta utilizada para el pago. En caso de que el motivo de la devolución elegido por el Cliente sea incorrecto, **Carter-Cash** informará al Cliente por teléfono o por correo electrónico. A continuación, se propondrá al Cliente una o varias soluciones (en particular, por ejemplo, la devolución del Producto al Cliente a su cargo).

#### **5.5.2 Producto incompleto, paquete incompleto, paquete no recibido**

En caso de recibir un Producto incompleto, un paquete incompleto, o en caso de que el Cliente no reciba su paquete, el Cliente tiene un plazo de treinta (30) días para notificar a **Carter-Cash**. Para ello, el Cliente debe hacer clic en el botón "Devuelva su pedido" disponible en su Cuenta de Cliente (sección "Mis compras"). El cliente debe conectarse a su cuenta de cliente o crear una cuenta de cliente. A continuación, el Cliente debe elegir el motivo de su reclamación, seleccionar el/los Producto(s) en cuestión y la cantidad, si procede, y hacer clic en "Enviar" (según el caso, se puede pedir al Cliente que adjunte una foto a su solicitud).

El Servicio de Atención al Cliente se pondrá entonces en contacto con el Cliente por correo electrónico para establecer la lista precisa de los Productos que faltan, obtener más detalles sobre la reclamación y proponer una solución adecuada si es necesario.

## **Artículo 6 – DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De acuerdo con los artículos 68 y siguientes del 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, el Cliente dispone de un plazo de catorce (14) días desde la recepción del pedido para ejercer su derecho de desistimiento de un contrato celebrado a distancia. El Cliente no tiene que justificar un motivo legítimo para ejercer su derecho de desistimiento.

El Cliente deberá informar previamente por escrito a **Carter-Cash** de su deseo de ejercer su derecho de desistimiento. Existe un formulario estándar de desistimiento que se adjunta al presente documento.

Este formulario o cualquier otro documento escrito en el que exprese su deseo de retirarse debe enviarse a **Carter-Cash** a la siguiente dirección

**CARTER-CASH ESPAÑA SL, Calle Luis Sauquillo nº 95 A - 28944 Fuenlabrada - Madrid**

El Cliente también tiene la posibilidad de ejercer su derecho de desistimiento accediendo a la página web [www.carter-cash.es](http://www.carter-cash.es), en la sección «Desistimiento» disponible en la parte inferior de la página. Para ello, deberá introducir los datos

solicitados relativos a su identificación y a su compra. A continuación, el Cliente recibirá, lo antes posible, un acuse de recibo por correo electrónico.

El Cliente dispondrá entonces de catorce (14) días, a partir de la comunicación a **Carter-Cash** de su decisión de desistir, para enviar el/los Producto/s en cuestión por correo a la dirección indicada en el "Formulario de devolución". Se especifica que los gastos de devolución del Producto en cuestión correrán a cargo del Cliente.

Los Productos deben ser devueltos en su embalaje original, en perfecto estado (sin daños, sin usar, sin ensuciar o incompletos, sin rastro de montaje) y acompañados de los accesorios e instrucciones. No se aceptará la devolución de artículos incompletos, usados, probados, dañados o sucios.

#### **LOS PRODUCTOS NO DEBEN SER ENVIADOS A LA OFICINA CENTRAL DE CARTER-CASH BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA.**

En caso de que el Cliente cumpla con las estipulaciones anteriores, **Carter-Cash** se compromete a reembolsar al Cliente en un plazo máximo de catorce (14) días a partir de la recepción del Producto o Productos devueltos, mediante el abono en la cuenta bancaria de la tarjeta utilizada para el pago. Esta fecha de reembolso puede aplazarse hasta que se recuperen los Productos o hasta que el Cliente presente una prueba de envío de los mismos.

#### **Artículo 7 – DEVOLUCIONES Y CAMBIOS**

El Cliente dispone de un plazo de treinta (30) días a partir de la recepción para cambiar de opinión y devolver el/los Producto/s a **Carter-Cash**, que procederá al reembolso siempre que la devolución se efectúe de conformidad con los términos y condiciones aquí establecidos. No se podrán devolver las cadenas para la nieve, las cadenas de nieves textiles ni los servicios de diagnóstico OBD.

Sin embargo, el Producto no debe haber sido utilizado, ni probado, no debe presentar signos de montaje o uso, no debe estar dañado ni sucio, debe estar completo y debe ser devuelto en su embalaje original en perfecto estado.

El Cliente tiene dos métodos para devolver su(s) artículo(s):

- En una tienda **Carter-Cash**: el Cliente entrega el Producto en la tienda **Carter-Cash** de su elección, acompañado del justificante de compra y del correspondiente "Vale de devolución" enviado por correo electrónico tras la validación de la devolución. A condición de que se devuelva un Producto no utilizado, no está dañado, no está sucio y esta completo, en su embalaje original y en perfectas condiciones, en el plazo indicado y que se presente el justificante de compra y el correspondiente "Vale de devolución", el Cliente podrá elegir entre un reembolso mediante abono en la cuenta bancaria de la tarjeta utilizada para el pago (excluyendo los gastos de envío) o un cambio del Producto directamente en la tienda y a reserva de la disponibilidad del mismo.

Si el Producto no se devuelve dentro del plazo, sin usar, sin daños, sin ensuciar y completo, y en su embalaje original y en perfectas condiciones, **Carter-Cash** podrá negarse a aceptar la devolución del Producto.

- Por transportista: el Cliente debe hacer clic en el botón "Devuelva su pedido" disponible en su Cuenta de Cliente (sección "Mis compras"). No obstante, si el Cliente no desea crear una Cuenta de Cliente, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente utilizando los datos que figuran en el artículo 16. A continuación, el Cliente debe elegir el motivo de la devolución, seleccionar el/los Producto(s) a devolver y la cantidad, si procede, y hacer clic en "Enviar" (es posible que se le pida al Cliente que adjunte una o varias fotos a su solicitud). En el caso de Producto no conforme con el pedido o Producto defectuoso; se le facilitará al Cliente una recogida con el socio de transporte de **Carter-Cash** para poder realizar la devolución. Si, por el contrario, las razones para realizar una devolución no son las mencionadas (por ejemplo, porque el Cliente ya no lo quiere), podrá realizar también una devolución, pero lo hará por su cuenta, abonando los gastos de envío a la empresa de transporte que el Cliente considere a la dirección:

**Carter-Cash, Centro Comercial Quadernillos, Av. de Don Juan Tenorio, 28805 Alcalá de Henares, Madrid.**

En ambos casos, el Cliente deberá introducir la totalidad del/de los Producto(s) en un paquete junto a la Factura, habiendo sido confirmado previamente por el Servicio de Atención al Cliente que puede proceder con la devolución. Se llevará a cabo un examen del Producto devuelto y **Carter-Cash** podrá negarse a aceptar la devolución del Producto si el motivo de devolución elegido por el Cliente no coincide con lo informado (por ejemplo, según el motivo elegido, si el Producto devuelto se ajusta al pedido inicial, si el Producto devuelto presenta marcas aparentes de deterioro por culpa del Cliente, o si el Producto devuelto está en perfecto estado de funcionamiento) y/o si el Cliente no ha expresado sus reservas de

acuerdo con el artículo 5.5 del presente documento. Se especifica que en el caso de que el Cliente haya recibido un Producto no conforme con el pedido, el Producto no conforme y su embalaje deberán ser devueltos a **Carter-Cash** en perfecto estado. Si el motivo de devolución elegido por el Cliente es correcto, **Carter-Cash** procederá al reembolso dentro de los catorce (14) días siguientes a la recepción del paquete mediante el abono en la cuenta bancaria de la tarjeta utilizada para el pago. En caso de que el motivo de la devolución elegido por el Cliente sea incorrecto, **Carter-Cash** informará al Cliente por teléfono o por correo electrónico. A continuación, se propondrá al Cliente una o varias soluciones (en particular, por ejemplo, la devolución del Producto al Cliente a su cargo).

## Artículo 8 – TRANSFERENCIA DE TÍTULO Y TRANSFERENCIA DE RIESGO

Los Productos entregados son propiedad de la empresa hasta el pago total del precio, en principal y accesorio. Por otro lado, la transferencia de los riesgos de pérdida y deterioro de los Productos se realizará en el momento de la recepción/recogida de los Productos por parte del Cliente.

## Artículo 9 - RESPONSABILIDADES Y GARANTÍAS

### 9.1 Responsabilidad

Los Productos ofrecidos en el sitio web [www.carter-cash.es](http://www.carter-cash.es) cumplen con la normativa española vigente. Tenga en cuenta que la selección de Productos realizada introduciendo la matrícula es meramente indicativa.

El Cliente es el único responsable de la elección de los Productos y, en particular, de la selección del tamaño o del modelo de los Productos, de su conservación y de su utilización. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que los Productos elegidos son compatibles con su vehículo.

Dada la naturaleza técnica de ciertos Productos vendidos, el Cliente debe respetar estrictamente las especificaciones técnicas y las recomendaciones de seguridad del fabricante relativas, en particular, al almacenamiento, el montaje y la utilización de estos Productos.

Además, **Carter-Cash** no se hace responsable de las consecuencias perjudiciales que el Cliente pueda sufrir tras la instalación de los productos adquiridos por él. El Cliente debe consultar las instrucciones de uso y/o instalación suministrada con el producto solicitado. Es responsabilidad del cliente comprobar las características de su vehículo antes de realizar el pedido.

Las fotografías e ilustraciones que acompañan a los Productos en el sitio web [www.carter-cash.es](http://www.carter-cash.es) no tienen valor contractual.

En caso de error manifiesto entre las características del Producto y su representación y/o las condiciones de venta, **Carter-Cash** no será responsable.

### 9.2 Garantías

El comprador no profesional puede beneficiarse de dos garantías diferentes por parte del vendedor profesional: la garantía legal de conformidad de la mercancía con el contrato y la garantía del fabricante.

Se precisa que el Cliente deberá devolver el Producto en cuestión para poder invocar la garantía. Si el Cliente no lo hace, **Carter-Cash** no estará en condiciones de determinar la falta de conformidad o el defecto oculto y, por lo tanto, no podrá ofrecer una solución al Cliente. Con el fin de garantizar la conformidad del Producto, **Carter-Cash** podrá, a su entera discreción, decidir realizar o hacer realizar un examen pericial del Producto, lo que conlleva la inmovilización del Producto.

#### - Garantía legal de conformidad

De acuerdo con las condiciones establecidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la garantía para la venta de productos defectuosos es de tres (3) años.

Cuando actúe en virtud de la garantía legal de conformidad y previa presentación de la prueba de compra, el Cliente dispone de un plazo de tres (3) años desde la entrega del Producto para actuar. Sin embargo, no se puede aceptar la anulación del contrato de venta si la falta de conformidad es menor.

La garantía sólo cubre los defectos originales, de acuerdo con la legislación vigente. Esto significa que quedan excluidos de la garantía el deterioro del producto debido a su uso habitual, así como la rotura o el desgaste por mal uso, que en todo caso correrá a cargo del Cliente.

En el caso de que se detecte un defecto original en el producto, el Cliente deberá ponerse en contacto con **Carter-Cash** en la dirección indicada en el artículo 16 " atención al cliente".

#### - Garantía del fabricante

Los Productos suministrados por **Carter-Cash** pueden beneficiarse de la garantía comercial del fabricante, si procede, en función de los productos y marcas de que se trate. Se especifica que **Carter-Cash** no ofrece ninguna garantía adicional a la del fabricante.

Durante el período de garantía, para hacer valer sus derechos, el Cliente deberá informar a **Carter-Cash** poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [contact.es@carter-cash.com](mailto:contact.es@carter-cash.com).

Si la reclamación de garantía es aceptada y reconocida como fundada por el fabricante, **Carter-Cash** sustituirá o reparará los Productos en garantía que se consideren defectuosos, con exclusión de cualquier otra forma de compensación por cualquier motivo.

Queda excluida toda garantía en caso de mal uso, negligencia o falta de mantenimiento por parte del Cliente, así como en caso de desgaste normal del Producto, malas condiciones de almacenamiento, incumplimiento de las instrucciones del fabricante, accidente o fuerza mayor, limitándose la garantía a la sustitución o reembolso de los Productos no conformes.

La garantía del fabricante no impide la garantía legal de conformidad.

## Artículo 10 - MEDIO AMBIENTE

**Carter-Cash** se compromete a diario a reducir su impacto medioambiental y a permitir a sus clientes prolongar la vida útil de su(s) vehículo(s).

Por ello, **Carter-Cash** también vende productos reacondicionados o regenerados, como neumáticos, aceites, alternadores, motores de arranque, etc.

Además de la venta de estos productos, **Carter-Cash** persigue a diario un enfoque eco-responsable y sostenible ofreciendo a sus clientes diversas acciones destinadas a reciclar una serie de productos usados.

En cuanto a las pilas, **Carter-Cash** pone a disposición de sus clientes un punto de recogida de pilas directamente en las tiendas **Carter-Cash** España.

En lo que respecta a las baterías, el Cliente puede depositar su batería de coche usada (excluidas las de motos y vehículos pesados) directamente en la tienda **Carter-Cash** de su elección en España.

Este último recogerá las baterías y las reciclará y reutilizará en los canales adecuados. El transporte hasta la tienda de **Carter-Cash** es responsabilidad del Cliente.

En lo que respecta a los neumáticos, los clientes particulares pueden devolver a la tienda sus neumáticos de coche usados, dentro del límite de la cantidad comprada.

Devolución de RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos): de acuerdo con la normativa aplicable, **Carter-Cash** retira gratuitamente los RAEE del Cliente dentro del límite de la cantidad y tipo de Producto adquirido por el Cliente (Recogida «1 por 1» (1 comprado = 1 retirado)).

Para ello, puede devolver el producto en la tienda que prefiera, depositándolo en el contenedor correspondiente o dirigiéndose al personal de la tienda, o bien acudiendo a un punto de recogida cercano.

El producto devuelto debe estar limpio y debe poder manipularse con total seguridad. De lo contrario, es posible que se rechace la devolución.

## Artículo 11 – TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recogidos cuando el Cliente realiza un pedido en una tienda o en el sitio web [www.carter-cash.com](http://www.carter-cash.com) son tratados informáticamente bajo la responsabilidad de **Carter-Cash** como responsable del tratamiento, con el fin de permitir al Cliente realizar un pedido de Productos en línea.

Los datos personales que deben ser rellenados por los usuarios se marcarán con un asterisco. Se informa a los clientes de que, si no responden, **Carter-Cash** no podrá identificarlos y procesar sus reservas, pedidos y retiradas de bienes.

Los destinatarios de los datos son: **Carter-Cash**, MOBIVIA (Grupo al que pertenece **Carter-Cash**) y los proveedores de servicios (internos o externos al Grupo MOBIVIA) autorizados por **Carter-Cash**, incluidos los subcontratistas vinculados por contrato a **Carter-Cash**, que le asisten en la realización de las tareas necesarias para el tratamiento mencionado.

Además, si usted lo ha aceptado expresamente (a través de una casilla de opt-in que debe marcarse en uno de los formularios), **Carter-Cash** y/o sus socios (a través de una casilla de opt-in específica para "socios" que debe marcarse, con la lista de socios en cuestión puesta a disposición) podrán enviarle noticias y ofertas especiales de **Carter-Cash** y/o sus socios de manera personalizada, según sus elecciones, y si es necesario por correo electrónico y/o SMS.

Los interesados se benefician de los siguientes derechos en relación con sus datos: derecho de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de los datos, derecho de limitación del tratamiento y derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales por motivos legítimos, derecho a formular directrices generales o específicas relativas a la conservación, supresión dentro de los límites de las disposiciones legales o comunicación a los beneficiarios de los datos del usuario tras su fallecimiento.

El interesado puede ejercer estos derechos enviando un correo electrónico a través de la sección "Contacto" del Sitio, o una carta a la siguiente dirección **CARTER-CASH ESPAÑA SL, DPO - Calle Luis Sauquillo nº 95 A - 28944 Fuenlabrada - Madrid**, o enviando un correo electrónico a la atención del responsable de la protección de datos de **Carter-Cash** a la siguiente dirección [dpo@carter-cash.com](mailto:dpo@carter-cash.com).

Para obtener más información, y en particular para conocer la base jurídica del tratamiento, la duración de la conservación de los datos o las normas en caso de transferencia fuera de la Unión Europea, **Carter-Cash** invita a los usuarios del sitio a consultar su [Carta para el uso de los datos personales](#).

Para cualquier información adicional o para presentar una reclamación ante la Agencia Española Protección Datos, se invita al Cliente a consultar el siguiente sitio: <https://www.aepd.es/es>.

## Artículo 12 - PROPIEDAD INTELECTUAL

El contenido del sitio es propiedad de **Carter-Cash** y de sus socios y está protegido por las leyes españolas e internacionales vigentes en materia de propiedad intelectual.

Cualquier reproducción total o parcial de este contenido está estrictamente prohibida y puede constituir una infracción de los derechos de autor.

Además, **Carter-Cash** sigue siendo el propietario de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los estudios, dibujos, modelos, prototipos, etc. producidos con el fin de suministrar los Productos al Cliente. Por tanto, se prohíbe al Cliente reproducir o explotar dichos estudios, dibujos, modelos, prototipos, etc. sin la autorización expresa, escrita y previa de **Carter-Cash**, que podrá condicionarla a una contraprestación económica.

## Artículo 13 - EVALUACIÓN, OPINIONES Y COMENTARIOS

Tras su compra, se invita a los Clientes a compartir su opinión sobre su experiencia de pedido en el Sitio y sobre el Producto solicitado. Para ello, recibirán un correo electrónico en la dirección de correo electrónico utilizada para realizar el pedido en el que se les solicita hacer clic en un enlace que les redirigirá a la plataforma Opiniones Verificadas.

Las condiciones de uso de la plataforma Opiniones Verificadas pueden consultarse haciendo clic en el siguiente enlace: <https://es.opiniones-verificadas.com/carta-transparencia>.

La plataforma Opiniones Verificadas es publicada por SKEEPERS, que actúa como tercero de confianza para recopilar y distribuir opiniones identificadas de clientes relativas a una experiencia de consumo, y para garantizar que el contenido recopilado cumple con la legislación española con vistas a publicar, rechazar o eliminar este contenido (función de moderación).

A continuación, el Cliente podrá dar una calificación de 1 a 5 (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta) y escribir un comentario de conformidad con las normas aplicables. Si lo desea, el Cliente puede solicitar permanecer en el anonimato y no revelar su identidad. Si la reseña se ajusta a las normas de la plataforma y corresponde a una experiencia de compra real, se publicará en el Sitio y también en la página **Carter-Cash**, que puede consultarse desde el sitio web de Opiniones Verificadas. En caso contrario, el aviso no se publicará. **Carter-Cash** también tiene la posibilidad de ponerse en contacto con el Cliente que haya enviado la reseña, respondiendo a su comentario.

La información recogida en el cuestionario es objeto de un tratamiento automatizado de datos del que es responsable **Carter-Cash**.

Al aceptar las presentes Condiciones Generales, el Cliente reconoce haber sido informado de que sus datos personales podrán ser transmitidos al proveedor de servicios de **Carter-Cash** encargado de recoger las opiniones de los clientes y, de forma más general, la satisfacción de los clientes (es decir, SKEEPERS). Este proveedor de servicios utiliza los datos personales del Cliente únicamente en el marco de su solución y exclusivamente para los fines definidos anteriormente. Este proveedor de servicios se abstiene formalmente de comunicar información personal o nominativa a cualquier persona. El Cliente podrá ejercer sus derechos enviando una solicitud a la siguiente dirección: [dpo@carter-cash.com](mailto:dpo@carter-cash.com)

#### Artículo 14 - HOJAS DE RECLAMACIONES Y LITIGIOS

En caso de que el cliente desee presentar una hoja de reclamaciones oficial, se le informa de que existen hojas de reclamaciones normalizadas a disposición del consumidor en cualquier tienda **Carter-Cash** de España.

En atención al deber de información de **Carter-Cash**, se le informa de lo siguiente:

De conformidad con la Ley 7/2017, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se informa de que el listado de entidades acreditadas se encuentra accesible en siguiente enlace:

[http://www.cec-msssi.es/CEC/web/noticias/Entidades\\_acreditadas.html](http://www.cec-msssi.es/CEC/web/noticias/Entidades_acreditadas.html)

No obstante, se le informa que **Carter-Cash** no se encuentra adherida a ninguna entidad acreditada de resolución alternativa de litigios, es por lo que rehusamos resolver la controversia a través de estos medios.

Para el caso de no quedar conforme con la respuesta a su reclamación, podrá remitir su reclamación a los siguientes organismos:

- Al servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente a su domicilio (por ejemplo, Oficina Municipal de información a la Persona Consumidora, o Servicio de Consumo Municipal).
- O, en su defecto, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo.

En caso de que seamos requeridos por estos organismos, participaremos en dicho procedimiento.

El cliente queda informado de que cualquier controversia o disputa a la que puedan dar lugar las presentes CGV podrá ser resuelta ante los Juzgados y Tribunales españoles correspondientes al domicilio del consumidor.

#### Artículo 15 - LEY APLICABLE

Por acuerdo expreso entre las partes, estas CGV se rigen y están sujetas a la legislación aplicable en el Reino de España. En caso de que se traduzcan a uno o más idiomas, sólo el texto en español se considerará auténtico en caso de litigio.

En el caso de que alguna de las cláusulas de estas CGV sea nula por un cambio de legislación o normativa, esto no afectará a la validez y cumplimiento de estas Condiciones Generales de Venta.

## Artículo 16 - SERVICIO AL CLIENTE

**Carter-Cash** está a su disposición para cualquier información:

- En el sitio web [www.carter-cash.es](http://www.carter-cash.es), a través de la sección "Contacto"
- Por correo electrónico en la siguiente dirección: [contact.es@carter-cash.com](mailto:contact.es@carter-cash.com)
- Por correo a la siguiente dirección **CARTER-CASH ESPAÑA SL - Servicio de atención al cliente - Calle Luis Sauquillo nº 95 A - 28944 Fuenlabrada - MADRID** (ATENCIÓN: no envíe ningún producto a esta dirección).

**CGV actualizado el 03/06/2026**

### ANEXO – FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

Le rogamos que rellene y envíe este formulario sólo si desea desistir de su pedido realizado en el sitio web [www.carter-cash.es](http://www.carter-cash.es).

A la atención de **CARTER-CASH ESPAÑA SL - Servicio de atención al cliente - Calle Luis Sauquillo nº 95 A - 28944 Fuenlabrada - MADRID**

O por correo electrónico a la siguiente dirección: [contact.es@carter-cash.com](mailto:contact.es@carter-cash.com)

También puede ejercer su derecho de desistimiento en línea a través de la página web [www.carter-cash.es](http://www.carter-cash.es), en la sección «Desistimiento» disponible en la parte inferior de la página. Si utiliza esta función en línea, le enviaremos lo antes posible un acuse de recibo del desistimiento por correo electrónico.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 102 y siguientes del 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, le comunico mi desistimiento del contrato de compraventa de los bienes indicados a continuación, que le devolveré en los próximos catorce días junto con el correspondiente Formulario de Devolución:

Pedido en ..... Y recibido en .....

Número de pedido: .....

Nombre del consumidor: .....

Dirección de correo electrónico del consumidor: .....

Dirección del consumidor: .....

Producto(s) devuelto(s): .....

Fecha: .....

Firma del consumidor: .....