



Términos Generales pitstop24.es

1. Ámbito de aplicación

La venta de productos de pitstop24.es dirigida por la sociedad pitstop24 BV, (en adelante en el presente contrato pitstop24) se regula por las presentes Condiciones Generales de Venta. Estas condiciones se consideran aceptadas sin reservas por el Comprador y se da por hecho que la realización de un pedido implica la total conformidad por el cliente de las condiciones establecidas, así como la aceptación al envío por correo electrónico de documentación referida a su pedido como la confirmación de pedido o la factura o información relativa a ofertas y promociones, así como novedades de los productos y servicios de pitstop24 (máximo una vez al mes).

Se establece también que una vez realizado el pago del pedido, el cliente se compromete a aceptar el envío en las condiciones estipuladas en el presente escrito y a proceder de buena fe tanto con el material recibido como con la operativa contemplada en el presente contrato. pitstop24 se reserva el derecho de actualizar el contenido de las presentes Condiciones Generales de Venta.

Estas condiciones son aplicables a los clientes Portugueses y Españoles, y cuyos lugares de residencia y entrega se encuentren dentro de estos países (incluido Baleares y exceptuando Canarias, Ceuta y Melilla)

2. Productos

2.1 Características

Las características de los productos que aparecen descritas en la página web se derivan de la documentación que por parte de las marcas y proveedores hacen llegar a **pitstop24**.

2.2 Homologación

Se informa de que **pitstop24** solo comercializa con neumáticos nuevos, en ningún caso con neumáticos de segunda mano ni recauchutados. Así mismo se informa de que todos los productos ofertados en el sitio web de **pitstop24** gozan del Mercado CE de homologación europea, consistente en un número de registro, la letra e y el código del estado miembro de la UE que expidió la homologación.

2.3 Uso de los productos

El cliente se compromete a cumplir estrictamente las indicaciones y recomendaciones que en materia de fiabilidad y seguridad relativas al uso hacen cada uno de los fabricantes (vehículo, inflado, presión...)

Por lo que **pitstop24** declina toda responsabilidad que del incumplimiento de estas especificaciones pudiera surgir, teniendo en cuenta además el no cumplimiento de las prescripciones y recomendaciones a la hora del montaje del neumático o las deficiencias en materia de condiciones de almacenamiento y uso. **pitstop24** no será responsable en ningún caso del montaje incorrecto de neumáticos y de su uso en condiciones anormales.

2.4 Stocks

En muy extrañas ocasiones y debido al volumen de envíos de pitstop24, se puede dar el caso de solapamiento de pedidos, y afectar así al stock ofertado en la página web.

En el excepcional caso de que esto ocurriera y se diera la situación de que pitstop24 por problemas de disponibilidad no pudiera hacer frente al pedido de un cliente, pitstop24 contactará con el comprador en el plazo máximo de 24 horas para informar de esta situación y darle al cliente la posibilidad de anular o modificar su pedido, haciendo los ajustes que por tema de cambio de referencias pudiera afectar al importe total de su factura o en el caso de anulación, procediendo al reintegro inmediato de las cantidades abonadas por el cliente.

ETIQUETADO NEUMATICOS: Los neumáticos que aparecen en WEB se identifican con el ETIQUETADO ENERGETICO por el cual se identifican sus propiedades en cuestión de Sonoridad, Eficiencia Frenado y Ahorro de combustible, informado por los fabricantes en relación al Reglamento CE N° 1222/2009 (Anexo III, 3.i) Reglamento CE N° 1222/2009 de 25 de noviembre de 2.009 sobre etiquetado de neumáticos en relación con la eficiencia en términos de consumo de carburante y otros parámetros esenciales. Enlace: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2009-82516>

2.5 REFUERZO DE AHORRO EFECTIVO DE CARBURANTE Y SEGURIDAD VIAL.

La importancia de la conducción para una eficiencia energética en referencia al ahorro de combustible y seguridad vial, depende en gran medida del comportamiento del conductor, por lo que deben considerarse distintos aspectos que ayudan tanto al ahorro de combustible como a la seguridad vial siguiendo determinadas directrices: (Reglamento 1222/2009 de 25 de noviembre Anexo III, en referencia a declaración de refuerzo de ahorro efectivo de carburantes y seguridad vial) <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2009-82516> la conducción ecológica puede reducir considerablemente el consumo de carburante, la presión de los neumáticos debe comprobarse con regularidad para optimizar la adherencia en superficie mojada y la eficiencia en términos de consumo de carburante, las distancias de frenado se deben respetar estrictamente y en toda circunstancia.

3. Pedido

3.1 Registro y confirmación de pedido

Una vez realizados los pedidos y creada la cuenta de usuario vinculada a cada uno de los clientes, **pitstop24** le enviará de manera automática un correo electrónico a la dirección de correo notificada por el cliente con la confirmación de su pedido, la factura del mismo y el nº de expedición de su envío.

3.2 Modificación de pedido

Se informa a los clientes de que la posibilidad de modificación de un pedido una vez confirmado el mismo nos resulta imposible debido a la rapidez de entrega de la que gozan todos los usuarios de **pitstop24**.

Cualquier error al indicar su cuenta de correo electrónico impedirá la recepción de su confirmación de pedido, así como los errores en el momento de la introducción de la dirección de entrega pueden acarrear problemas logísticos y de retraso en la entrega de los pedidos, de los cuales **pitstop24** no se hace responsable, así como tampoco se responsabilizará de los errores cometidos por el cliente en cuestión de medidas o marca.



En caso de ser consciente de un error en su proceso de pedido y siempre y cuando avise el mismo día de la creación del mismo y antes de las 18:30 h por teléfono a **pitstop24**, le ofreceremos la posibilidad de anulación de su pedido en el caso de que sus productos no se hayan puesto en tránsito, en caso contrario dispone de 30 días desde la fecha de creación de su pedido para proceder a la devolución y reintegro de su dinero por cualquier causa (para ampliar esta información ver el punto 8. Retractación)

3.3 Rechazo de pedido

pitstop24 se reserva el derecho de rechazar cualquier pedido realizado por un cliente por cualquier causa legítima.

3.4 La confirmación del pedido pasa por la aceptación previa de las condiciones generales mediante marcado de la casilla de verificación indicada a este fin antes del CONFORME del PEDIDO. No se archiva dicho contrato puesto que es condición indispensable para poder realizar los trámites de confirmación del pedido el previamente dar por MARCADO y por tanto se entiende LEIDO Y ACEPTADO dichas CONDICIONES GENERALES especificadas. Por tanto consta a efectos oportunos la aceptación de las CONDICIONES GENERALES INDICADAS una vez es MARCADA LA ACEPTACION Y POR TANTO CURSADO EL PEDIDO. Cualquier pedido Cursado e impreso con su validación de pago, entrega, etc. esta por tanto sujeto a la ACEPTACIÓN PREVIA DE LAS CONDICIONES GENERALES A NIVEL CONTRACTUAL. Es totalmente accesible para su impresión tanto las CONDICIONES GENERALES ACEPTADAS COMO EL PROPIO PEDIDO CONFORMADO SUJETO A DICHAS CONDICIONES GENERALES, por el cliente a través de la opción de IMPRESIÓN de su PROPIO NAVEGADOR WEB UTILIZADO.

4. Precios

4.1 Política de precios

Los precios que aparecen en la página web propiedad de **pitstop24** se expresan en Euros e incluyen el importe de IVA vigente en cada país.

4.2 Modificación de precios

pitstop24 se reserva el derecho, aceptado por el cliente, de modificar sus precios en función de la oferta y la demanda en cualquier momento, sin otra obligación que la de indicar estas modificaciones en su página web. No obstante, estas modificaciones no incidirán en los pedidos que pitstop24 haya aceptado antes de la entrada en vigor de dichas modificaciones, si existe disponibilidad de los productos pedidos.

4.3 Ecotasa

En virtud del **Real Decreto 1619/2005** **pitstop24** está adherido a una empresa dedicada al reciclaje de neumáticos fuera de uso, es por este motivo que tal y como obliga la ley incrementa en todas sus facturas un importe denominado "Ecotasa" por valor de 1,46€ o 2,55€ dependiendo de si es un neumático de turismo o 4x4 y furgoneta, en el siguiente link puede ver la tabla de importes y diferente información sobre la Ecotasa.
<http://www.signus.es/Tablaecovalor/tabid/136/Default.aspx>



Este importe está destinado al reciclaje de los neumáticos fuera de uso y debe ser abonado por el cliente en el momento de la compra de sus nuevos neumáticos, nunca en el taller de montaje como ocurre con otros competidores Europeos. El importe global de la prestación se indicará en la página recapitulativa del pedido.

5. Modalidades de pago

5.1 Tarjeta Bancaria

Para realizar el pago mediante tarjeta de crédito bancaria, únicamente necesitará introducir la numeración, la fecha de vencimiento y el código cvv; Estos datos viajan de manera encriptada para que sean indescifrables a terceros y la transacción se lleve a cabo de forma segura, una vez comprobados sus datos en breves instantes podrá proceder a finalizar su pedido y así recibir sus neumáticos en el plazo establecido y en la dirección indicada. **pitstop24** utiliza los protocolos de seguridad utilizados por Visa y MasterCard denominados Verified by Visa y MasterCard SecureCode.

El protocolo técnico que subyace en ambos casos es el mismo, denominado 3D Secure. 3D Secure es un sistema de pago seguro ya que consigue autenticar al titular de la tarjeta, es decir, garantiza que el cliente que está usando un número de tarjeta es realmente el titular de la misma, poniendo en contacto al cliente con su banco emisor de la tarjeta en el momento del pago y asegurando la autenticidad.

5.2 PayPal

El cliente tiene disponible el pago mediante Pay Pal, acarreado el mismo los gastos que esta transacción conlleva.

El motivo de repercutir estos gastos en el cliente se debe a nuestros mas que ajustados precios y en la competencia directa en cuestión de seguridad que nuestra página ofrece a sus usuarios, debido al coste adicional para que **pitstop24** disponga de un sistema de pago seguro en el pago con tarjeta a igualdad de posibilidades que el pago mediante PayPal.

El desglose de estos gastos es el siguiente:

Uso del servicio: 0,00 cts de €.

Porcentaje del total: 0% del total de su compra.

El importe de estos gastos será incrementado en el total de la factura.

6. Entrega

6.1 Plazos de entrega

El plazo de entrega de los productos de **pitstop24** es de 72 horas. Este plazo está comprendido entre los Lunes y los Viernes de cada semana. Para que se cumpla el requisito de entrega en 72 horas, el pedido debe ser introducido en la página web propiedad de **pitstop24** antes de las 18:30.

Los pedidos realizados los Viernes antes de las 18:30 serán entregados el Lunes.



Por razones logísticas no podemos entregar en Canarias, Ceuta y Melilla.

La entrega se efectuará con la compañía de transportes Seur.

Cualquier retraso en la entrega de los productos por un caso de fuerza mayor ajena a pitstop24 (incendio, catástrofes naturales, huelga, dificultades con los subcontratistas o proveedores, accidentes...), no da al cliente el derecho de anular el pedido o parte de éste.

No se aceptarán pedidos a un apartado de correos.

6.2 Seguimiento de pedidos

pitstop24 le da la facilidad de poder hacer un seguimiento de sus pedidos a tiempo real. Una vez confirmado y pagado el pedido, el cliente recibirá un correo electrónico a la dirección indicada por el mismo con la confirmación de su pedido, la factura y el nº de expedición, el cual accediendo al link de seguimiento de envíos de la página de Seur <http://www.seur.com/inicio-seguimiento.jsp> y a partir de la media noche (00:00) del día de la creación del pedido, podrá visualizar en qué estado se encuentra el mismo.

Adicionalmente a este servicio Seur informará de manera gratuita mediante un sms al teléfono indicado por el cliente, en el momento en que su mercancía se pone en tránsito. En el caso de que el pedido se entregue en un taller de montaje escogido por el cliente, será el mismo quien debe avisar al taller de la llegada de la mercancía.

En el caso de que el cliente escogiera la entrega a domicilio y en el momento de la entrega no se encontrara en casa, la empresa de transportes lo intentará en una segunda ocasión, tras la cual en el caso de resultar también negativa por la ausencia del cliente, dejarán un aviso informando de su visita e indicando los pasos a seguir para recepcionar su paquete, en este caso deberá ser el cliente el que se ponga en contacto con la empresa de transportes para gestionar la entrega de su pedido.

En el caso de no recibir noticias por parte del cliente durante 10 días a contar desde la fecha de salida, los productos serán devueltos a **pitstop24** a cargo del cliente. El coste de devolución será de 10€ + IVA por neumático igualmente para España, Baleares y Portugal.

6.3 Entrega golpeada, productos no conformes

Corresponde al cliente la responsabilidad de comprobar los productos a la recepción y antes del montaje de éstos para asegurarse de su total conformidad con el pedido, incluso en el caso de que la entrega se realizara en un centro de montaje.

En el caso de que a la entrega el cliente apreciara golpes, roturas o maltrato de los productos que pudieran afectar al deterioro de los mismos, o que apreciara un error de referencias en medida o marca (no producido por el cliente y responsabilidad de pitstop24), e informar a la mayor brevedad posible de la situación a pitstop24 vía formulario <http://www.pitstop24.es/formulario-de-incidencias.pdf> o por teléfono para poder efectuar las reclamaciones pertinentes, solventar la situación a la mayor brevedad posible y así poder reemplazar el pedido sin coste alguno para el cliente. La omisión de daños visibles en el producto en la entrega puede derivar en rechazo de responsabilidad por parte del transportista, por lo que en caso de no detectarse en el momento de la entrega deberá comunicarlo urgentemente (a ser posible 48 horas desde la entrega y



hasta 2 meses) para poder realizar las comprobaciones y resoluciones pertinentes derivadas de un daño en el producto durante su envío.

En el caso de que aún apreciando anomalías el cliente acepte la entrega, deberá anotar igualmente las apreciaciones en el albarán del transportista y conservar una copia del mismo y comunicarlo a pitstop24 a info@pitstop24.es indicando nº pedido y acompañando imágenes de los daños detectados. Adicionalmente el cliente dispone de un plazo de 60 días para comprobar la conformidad de los productos recepcionados (ampliar información en el punto 8. Retractación).

Se informa de que si no se mencionan las reservas en el albarán de entrega del transportista y/o comunicado urgentemente a pitstop24 en la mayor brevedad posible desde la entrega, indicando motivo de rechazo, la reclamación no será aceptada ni por el transportista ni por pitstop24.

6.4 Entrega parcial

Se puede dar el caso de una entrega parcial, es decir que la empresa de transportes haya extraviado temporalmente uno de los bultos, en caso de que falten productos, el cliente deberá mencionarlo obligatoriamente por escrito en el albarán que le entregue el repartidor indicando en el mismo el texto "faltan X bultos" e informar a pitstop24 por teléfono o por formulario <http://www.pitstop24.es/formulario-de-incidencias.pdf>. En la mayoría de los casos esta situación es resuelta rápidamente por la agencia de transportes entregando en un corto plazo de tiempo el/los bultos faltantes.

Se informa de que si no se mencionara este detalle en el albarán la reclamación no será aceptada ni por el transportista, ni por **pitstop24 ya que la firma sin reservas del albarán de entrega es prueba conforme de la recepción del total del pedido por parte del cliente.**

6.5 Perdida de paquetes

En caso de que en el plazo de 72 horas desde la realización del pedido no se haya efectuado la entrega de la mercancía, el cliente deberá informar sobre ello a **pitstop24** por teléfono o formulario <http://www.pitstop24.es/formulario-de-desistimiento.pdf> y se abrirá una reclamación al transportista para conocer la razón del retraso y así poder reponer la mercancía a la mayor brevedad posible.

6.6 Costes de envío

Los costes de envío son GRATIS para península, Baleares y Portugal.

7. Clausula de reserva de propiedad

Los productos comprados en la tienda serán propiedad del cliente desde el momento que lo reciben en su domicilio o centro de montaje.



8. Retracción

8.1 Derecho de desistimiento

El cliente dispone de un plazo estipulado para devolver por la razón que sea y a su cargo, los productos que haya pedido y para anular su pedido.

8.2 Plazos

El plazo será de 30 días a contar a partir de la fecha de entrega del pedido.

8.3 Devolución de productos

El desistimiento debe formularse mediante formulario siguiente <http://www.pitstop24.es/formulario-de-desistimiento.pdf> debe descargar y remitir el formulario tal como se indica en el mismo.

Una vez recibida la solicitud de devolución de los neumáticos, **pitstop24** se pondrá en contacto con el cliente y procederá a solicitar a la empresa de transportes una orden de recogida en la dirección indicada por el cliente en el pedido.

Los productos deberán devolverse acompañados de la factura.

Los productos ya usados o ya montados no admiten devoluciones cuando este uso no haya ido más allá de la mera comprobación del mismo.

Los gastos de devolución corren a cargo del cliente si utiliza la empresa de logística de Pitstop24, los cuales se deducirán del total en el momento de proceder al reembolso de las cantidades abonadas.

pitstop24 no acepta paquetes a portes debidos.

8.4 Costes de devolución

Se recuerda que los gastos de devolución corren a cargo del cliente, excepto cuando la decisión de devolución sea consecuencia de una no conformidad o de un problema contrastado de garantía. En ese caso **pitstop24** procederá al cambio o al reembolso de los productos defectuosos o no conformes sin cargo alguno.

El coste de devolución de productos será de 10€ Iva incluido por neumático para España, Baleares y Portugal.

8.5 Reembolso

pitstop24 se compromete a reembolsar cualquier producto devuelto en las condiciones indicadas anteriormente.

El reembolso se efectuará en un plazo de 14 días laborables tras la recepción de los productos en el almacén de **pitstop24**. La devolución de pedidos pagados se efectuará por el mismo medio que se hizo la compra.

Los gastos de devolución corren a cargo del cliente si utiliza la empresa de logística de Pitstop24, los cuales se deducirán del total en el momento de proceder al reembolso de las cantidades abonadas en el caso de que la devolución no se produzca por motivos de garantía, errores de referencia por parte de **pitstop24** o productos dañados a la entrega.



9. Garantía

9.1 Ámbito de cobertura

Todos los productos ofertados en la página web propiedad de **pitstop24**, gozan de 2 años de garantía desde el momento de la entrega. El cliente podrá dirigirse a **pitstop24** para cualquier reclamación en este sentido. Debido a la naturaleza del producto los defectos que indiquen posibles problemas de fabricación (neumáticos usados) deberán pasar inspección obligatoria por el fabricante quien tras inspección técnica determinará si la anomalía del producto se corresponde con un fallo de producción, en el caso de que el cliente apreciara cualquier deficiencia en sus neumáticos en el plazo especificado de garantía de cada una de nuestras marcas, **pitstop24** se compromete a la reposición o al abono en caso de neumáticos sin uso o a trámite correspondiente sin costes para el cliente para la inspección por el fabricante. Los plazos de verificación dependen directamente de los fabricantes por lo que no se pueden estipular ni aproximar. Todas nuestras marcas disponen de peritos especialistas en calidad, los cuales una vez recibidos los neumáticos proceden a hacer un exhaustivo examen de sus productos y a determinar la naturaleza de los defectos, ya sean de fabricación o de mal uso por parte del cliente.

Todos nuestros productos gozan del Marcado CE de homologación europea, consistente en un número de registro, la letra e y el código del estado miembro de la UE que expidió la homologación.

En cualquier caso, en el caso de defectos debidamente contratados y confirmados por parte del fabricante, los gastos de transporte entrega y devolución de los productos correrán a cargo de **pitstop24**. En caso de producto defectuoso, el vendedor deberá proceder, según corresponda, a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, gestiones que serán gratuitas para el consumidor y usuario.

9.2 Exclusiones de la garantía

El uso y montaje de productos realizado sin respetar las instrucciones de **pitstop24** y del fabricante y cuyas condiciones de uso escapen a su control, no están sujetos a garantía.

Para hacer efectiva la garantía, los artículos deberán cumplir una serie de requisitos:

La garantía no cubre pinchazos, cortes por objetos punzantes o golpes externos.

Las deficiencias no deben ser producto de un mal montaje o manipulado, ni de un mal almacenaje o mantenimiento ni a no respetar las instrucciones de uso.

10. Nota legal

10.1 Aviso legal

El presente aviso legal regula el acceso y el uso de los contenidos del Sitio Web <http://www.pitstop24.es> (en adelante, el "Sitio Web") del que pitstop24, Barcelona, Mas Blau, Carrer d'Osona, 2, 08820 El Prat de Llobregat, Barcelona, Spain

Tlf: 0034 932 204 907. Contacto: info@pitstop24.es.

Al utilizar este Sitio Web, usted acepta tales términos y condiciones y se somete a los mismos. Si no está de acuerdo con estos términos o con nuestra Política de confidencialidad, le rogamos no utilice este Sitio Web o los servicios ofrecidos en el mismo, en caso contrario, consideraremos que existe aceptación por su parte. El



usuario es el responsable de tomar las precauciones necesarias para comprobar la no existencia de virus u otro tipo de programas que tengan una naturaleza dañina. **pitstop24** no se responsabiliza por la existencia de elementos lesivos, como virus, que pudieran ocasionar daños o el mal funcionamiento en los sistemas, software, hardware, programas, documentos y ficheros electrónicos que mantenga el Usuario, ni se responsabiliza de los posibles daños que como consecuencia de los mismos pueda ocasionar el Usuario a terceros. **pitstop24** no será responsable, contractual o extracontractualmente, de los daños, directos o indirectos, imprevistos, emergentes o punitivos, resultantes del acceso o uso de este Sitio Web. Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre este Sitio Web están legalmente reservados. Todos los contenidos que se muestran en el presente Sitio Web y en especial, las marcas, nombres comerciales, en definitiva los signos distintivos de cualquier clase contenidos en la misma, están sujetos a derechos de propiedad industrial titularidad de **pitstop24** y de los respectivos fabricantes.

10.2 Política de protección de datos personales

Todos los datos y la información recogida en el presente Sitio Web, es tratada de forma confidencial. **pitstop24** garantiza mantener los más estrictos controles y medidas de seguridad requeridas, de acuerdo con el nivel de los datos tratados, para realizar un tratamiento de datos de carácter personal que garantice la confidencialidad e integridad de los mismos. En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, informamos a los usuarios de la existencia de un fichero titularidad de **pitstop24** cuya finalidad es dar respuesta a las consultas y sugerencias formuladas, así como a fines comerciales referentes a la información relacionada con los pedidos, entrega de mercancías o prestación de servicios. La Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos garantiza a los titulares de los datos el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Al objeto de garantizar estos derechos, podrá solicitar el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante pitstop24, Barcelona, Mas Blau, Carrer d'Osona, 2, 08820 El Prat de Llobregat, Barcelona, Spain, o a la dirección de correo electrónico info@pitstop24.es acompañando copia de su DNI o cualquier otro documento aceptado en derecho que garantice su identificación.

10.3 Arreglo de litigios

Los presentes términos y condiciones se rigen por las leyes Españolas. En caso de litigio, el cliente se dirigirá prioritariamente a **pitstop24** con el fin de encontrar una solución amistosa. En defecto de solución amistosa, todos los litigios se someterán a los tribunales competentes.

Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario. Asimismo, como entidad adherida a CONFIANZA ONLINE y en los términos de su Código ético, en caso de controversias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos y protección de menores, el usuario podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de CONFIANZA ONLINE (www.confianzaonline.es).