

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1º.- Marco Legal

En cumplimiento de la normativa vigente, la entidad PROQUI NEBRIX SLU que opera a través de internet desde el presente sitio web [HTTPS://WWW.PROQUINEBRIX.COM/](https://WWW.PROQUINEBRIX.COM/) se detalla a continuación las condiciones generales de contratación de los productos y/o servicios ofertados a través del mismo y de los que se generan los derechos y obligaciones de las partes.

2º.- Identificación

Las Presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante "Condiciones") tienen por función regular la relación entre **PROQUI NEBRIX SLU** (en adelante el "**Prestador**") y los clientes (en adelante el "**Usuario**"), relativas a todas las transacciones realizadas a través de la web de la tienda on-line.

2º.1.- Empresa Oferente

- RAZÓN SOCIAL: PROQUI NEBRIX SLU
- NOMBRE COMERCIAL: PROQUI NEBRIX
- CIF: B90468125
- DOMICILIO: CALLE CURRO MALENA Nº 19 B
- POBLACIÓN: LEBRIJA
- PROVINCIA: SEVILLA
- C.P.: 41740
- TELÉFONO: 600069904
- CORREO ELECTRÓNICO: info@proquinebrix.com

Y de otra parte:

2º.2.- El Usuario

Se entenderá por usuario o cliente, el internauta que adquiere esa condición, mediante el uso de este sitio web. El mismo tiene responsabilidad plena sobre cualquier dato personal, requerido como obligatorio durante el proceso, que facilite al prestador.

3º.- Aceptación

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones, el Usuario declara:

1. Que es una persona con capacidad para contratar según la normativa vigente.
2. Que ha leído y acepta las presentes Condiciones.

4º.- Disponibilidad

El Usuario tendrá acceso siempre y en todo caso, con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación de productos, a las condiciones, pudiendo ser almacenadas y/o reproducidas en un soporte duradero.

5º.- Validez o Duración

El periodo de validez o duración de las presentes Condiciones y condiciones particulares de contratación, será el tiempo que las mismas permanezcan publicadas en el sitio web mencionado y resultarán de aplicación desde el momento en que el Usuario haga uso del sitio web, y/o proceda a la contratación de cualesquier productos.

6º.- Modificaciones

El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas Condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación por parte del Usuario.

El Usuario se compromete a leer atentamente las condiciones de contratación, cada vez que proceda a la contratación de algún producto dado que los mismos han podido ser objeto de modificación desde la última vez que accedió.

7º.- Nulidad

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad afectará tan sólo a dicha disposición o la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo en todo lo demás las Condiciones.

8º.- Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta la compra durante el proceso de contratación online mediante los mecanismos que a continuación se exponen.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de uno o varios productos concretos.

Cada uno de dichos productos podrán ser objeto de una regulación específica mediante las condiciones particulares de contratación de cada uno de ellos, de las cuales se dará más detalle en el apartado de garantía, devoluciones, desistimiento, o en la propia ficha técnica del producto, debido a los diferentes formatos en los que se comercializan los productos, a sus embalajes o su propia naturaleza.

9º.- Registro de Usuarios

El Usuario, realizará una compra en este sitio web como usuario invitado, sin necesidad de previo registro. Durante el proceso de compra, se le solicitarán al usuario datos obligatorios relativos a la facturación, envío y gestión del pedido (nombre, apellidos o razón social, NIF/CIF si procede, dirección completa, teléfono y correo electrónico).

El usuario es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador. No podrá elegir palabras que tengan como fin el confundir a otros por identificar a éste, así como, expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

10º.- Ámbito geográfico

Este sitio web HTTPS://WWW.PROQUINEBRIX.COM/ opera y vende, sólo en territorio peninsular. En adelante, se entenderá este ámbito geográfico como "el Territorio". Por lo tanto únicamente se realiza envíos y distribuye los productos en el Territorio. La utilización de esta web así como cualquier compra realizada en el mismo se considera efectuada en España, y por tanto sujetas a las leyes y normas españolas vigentes. El Prestador no acepta ni entrega pedidos fuera del Territorio mencionado.

Todo lo anterior se indica sin perjuicio de que próximamente podamos ofrecer estos servicios en los ámbitos excluidos, en cuyo caso se anunciará con antelación en esta web.

11º.- Información de Productos

El Prestador pone gran atención a la información relativa a las características de los productos mediante descripciones técnicas y fotografías ilustrativas. Todo ello se hace dentro del límite de la técnica y respetando los estándares del mercado.

Si necesita ampliar cualquier tipo de información, puede contactar directamente con el prestador.

12º.- Impuestos, moneda y gastos de envío

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través de este sitio

web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Los precios incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Dichos precios, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto adquirido.

13º.- Lengua en el que se desarrolla el contrato

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en castellano y este idioma será el utilizado para llevar a cabo la contratación.

14-Pasos del Proceso de Contratación / Compra

14º.1.- Registro

Al no existir un sistema de registro de usuarios, este portal web [HTTPS://WWW.PROQUINEBRIX.COM/](https://WWW.PROQUINEBRIX.COM/) no dispone de panel de control de perfiles.

14º.2.- Proceso de compra

El proceso de compra es fácil y sencillo.

- Resumen de los productos añadidos a la cesta de la compra
- Método de realizar pedido como invitado
- Información de facturación, envío y comunicación del pedido. Es posible notificar una dirección de envío distinta a la de facturación.
- Información de Pago (Tarjeta de crédito/débito y Bizum)
- Revisión del pedido y pago (Resumen completo de pedido: productos, cantidades, precios, impuestos aplicables...)

*NOTA: LA OBLIGACION DE PAGO AL REALIZAR EL PEDIDO.

Disposiciones a tener en cuenta en el proceso de compra.

15º.- Disponibilidad del producto

La tienda online dispone de un sistema informático de control de stock integrado en la

plataforma WooCommerce, que permite indicar la disponibilidad de los productos en el momento de la compra.

En caso de que, de forma excepcional, se realizara un pedido de un producto sin stock disponible, el pedido no sería procesado y el pago sería rechazado o, en su caso, reintegrado íntegramente al cliente, informándole de dicha circunstancia a la mayor brevedad posible.

16º.- Tipos de productos

La página web cuenta con una amplia diversidad de productos destinados para la construcción, distribuidos en categorías para su fácil búsqueda.

17º.- Importe máximo de pedido

No existe un límite máximo de compra en términos de importe económico o número de referencias por pedido. Se puede añadir al carrito tantos productos como se desee. No obstante, el límite operativo viene determinado por la disponibilidad física del stock en el momento de la transacción. En compras de gran volumen o pedidos industriales, se recomienda contactar con nuestro departamento comercial.

18º.- Como ampliar o Cancelar mi pedido

Para ampliar un pedido puedes hacerlo siempre que no hayas finalizado la compra, volviendo a la sección de "productos", situada en la página principal de la web, y seleccionando nuevos artículos para añadir al carrito.

Para cancelar un pedido después de realizar una compra, ésta se podrá cancelar con derecho al reembolso íntegro siempre y cuando el pedido no haya salido de nuestros almacenes ni se encuentre en tránsito hacia el domicilio indicado.

Para los pedidos que ya hayan salido de las instalaciones de PROQUI NEBRIX SLU, se avisará a la empresa de mensajería y en este caso, el importe de devolución al cliente sería íntegro a excepción de los gastos de envío.

Para solicitar la cancelación de tu pedido deberá contactar con nuestro servicio de atención al cliente sin dilación en el tiempo.

19º.- Gastos de envío

Los gastos de envío serán gratuitos.

20º.- El plazo de entrega

En PROQUINEBRIX, nos comprometemos a una logística transparente y eficiente. Los plazos se computan en días laborables (lunes a viernes, excluyendo festivos locales, autonómicos o nacionales) y se desglosan en las siguientes fases:

Fase	Descripción	Tiempo Estimado
Verificación	Confirmación efectiva del pago según la entidad bancaria.	24 horas
Preparación	Picking, packing (embalaje de seguridad) y etiquetado.	24 horas
Tránsito	Recogida en nuestras instalaciones y envío al domicilio.	48 - 72 horas

El plazo total estimado para la recepción del pedido en el domicilio del cliente es de un Máximo de 5 días laborables.

En caso de que no recibiera un paquete en el plazo indicado, se llevará a cabo una investigación junto con el transportista que podría durar varios días (el plazo aproximado es de catorce (14) días hábiles). Durante este período, no se podrá efectuar ningún reenvío ni reembolso del pedido.

Le aconsejamos que al recibir su paquete verifique que todo esté conforme con su pedido y que el embalaje del paquete esté en perfecto estado, después firme con reservas e indique a mano en el albarán de entrega del transportista si encontró cualquier anomalía al recibirlo. Al abrir su paquete, si encuentra que los artículos entregados no son conformes con su pedido o estén dañados, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, véase su epígrafe.

21º.- Factura

¿Dónde puedo consultar mi factura? La factura siempre se entregará impresa junto con el pedido.

Para garantizar la máxima transparencia y facilitar la recepción de su mercancía, el cliente encontrará el documento en el exterior del embalaje.

Este sistema permite verificar el contenido del envío en el mismo momento de la entrega, asegurando que los productos recibidos coinciden con su compra.

22º.- Impuesto sobre el valor añadido

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través de este sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

23º.- Métodos o Modalidades de pago

Con carácter general, el Usuario podrá escoger la forma de pago:

A) Mediante tarjeta de crédito/débito, para lo que facilitará, entre otros:

- (i) nombre y apellidos;
- (ii) número de tarjeta;
- (iii) CVV/CVC;
- (iv) fecha de caducidad de la tarjeta;

Una vez hayas validado toda la información sobre tu compra (artículos, modos de envío, dirección de entrega y de facturación) aparecerá una elección para elegir qué modalidad de pago deseas utilizar e introduzcas tus datos.

En el caso de que la plataforma de pago informara de la denegación de la tarjeta, se cancelará automáticamente el pedido, informando online y en el momento, al cliente de la anulación como hemos comentado anteriormente. No se pueden realizar pagos con tarjetas emitidas fuera del territorio Español.

B) Por BIZUM

NO SE ADMITE EL CONTRAREEMBOLSO.

Los datos de tu tarjeta no se guardarán en nuestra base de datos, ya que cuando se rellenan serán en la web segura de la entidad bancaria elegida.

24º.- Disposiciones generales sobre el Proceso de Pago

- La orden de pago dada por el Usuario implica necesariamente la adhesión a estas Condiciones Generales así como de las condiciones particulares del pedido.
- Para cualquier forma de pago escogida por el Usuario, todos los pagos estarán sujetos a los términos y condiciones aplicables al Usuario por las entidades financieras intervenientes o por las plataformas de pago de forma segura (Visa, Mastercard, etc.).
- Una vez efectuado correctamente el pago, el Usuario recibirá un correo electrónico informativo y de confirmación que acredite las condiciones esenciales de la operación: número de pedido, fecha de compra, productos adquiridos, cantidades, precios, impuestos, dirección de facturación y envío, método de pago utilizado, estado de pedido ("pendiente" y posteriormente "confirmación de pedido")

El Prestador, se reserva el derecho de cancelar pagos o pedidos en el caso de existir indicios de operaciones fraudulentas poniendo en conocimiento de las autoridades competentes las conductas que sean susceptibles de investigación para la prevención del fraude.

25º.- Devoluciones de productos defectuosos, dañados o incorrectos o ejerciendo el derecho de Desistimiento

Una vez que hayas recibido tu pedido, puedes desistir de tu compra, siempre y cuando el producto no haya sido usado, tenga su embalaje original o uno que garantice que el producto no va a sufrir desperfectos, así como sus manuales correspondientes, y todos sus accesorios originales o regalos promocionales, si los hubiera, dentro de los 14 días Naturales después de la recepción de tu pedido.

Te recordamos que al hacer uso de tu derecho de desistimiento, se realizará el reembolso del dinero pagado por el/los producto/s adquirido/s e incluirá el importe de la compra y si hubieran existido, los costes de entrega en la modalidad menos costosa de entrega ordinaria. Así mismo, en caso de que optes por la opción de recogida del producto en tu domicilio, los gastos de la propia recogida correrán a cargo del cliente.

No se podrán devolver productos personalizados para el cliente.

En caso de tratarse de productos que requieran de su apertura y utilización para poder conocer si funcionan debidamente, El Prestador, requerirá para aceptar su devolución que el producto que sea devuelto, se encuentre en perfecto estado e igualmente, deberá asegurarse que: No haya sido utilizado de forma incorrecta o negligente, no se haya manipulado de forma inadecuada o imprudente y no haya sido sometido a condiciones anormales o dañinas; No haya estado implicado en ningún accidente ni haya sido dañado al intentar repararlo o modificarlo; No se haya utilizado de forma contraria a lo establecido por el fabricante en las instrucciones del Producto; No se haya deteriorado por desgaste natural tras su recepción.

En caso de que el producto no cumpla alguno de los requisitos mencionados, podemos decidir, según nuestro criterio, no reparar o sustituir el producto ni rembolsarte el importe abonado y/o podemos pedirte que reintegres la totalidad de los costes de transporte y revisión, surgidos según las tarifas estándar actuales. Para llevar a cabo dicho reintegro, podemos cargar los costes mencionados en la cuenta de tu tarjeta de crédito o de débito o utilizar los datos de pago facilitados al realizar el Pedido.

En caso de producto defectuoso, el Prestador procederá, según corresponda, a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, gestiones que serán gratuitas para el consumidor y usuario.

En los casos en que Usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el Contrato es un producto dañado durante su envío, o es incorrecto deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata, facilitando los datos del producto así como del daño que sufre, en nuestro horario de atención al cliente anteriormente reseñado o el epígrafe Atención al cliente.

Una vez examinada la solicitud de devolución, y hechas las comprobaciones oportunas, previa confirmación, procederemos a la recogida del producto, en el lugar de entrega del mismo.

Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y le comunicaremos, dentro de un plazo razonable, si procede la devolución o sustitución del mismo (en su caso). La devolución o sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días naturales siguientes a la fecha en la que le confirmamos que procede la devolución o sustitución del artículo no conforme

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto probados, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el artículo. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra.

Quedan a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente.

La devolución de un producto comprado en la web, podrá realizarse: Mediante una solicitud de recogida en tu domicilio la cual puedes hacer mediante el envío de un email solicitando la devolución con tus datos de contacto y número de pedido, o bien contactando con nuestro servicio de atención al cliente a través de los datos facilitados en el Epígrafe 26.

26º.- Excepciones al derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de:

- a) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- b) El suministro de bienes que puedan deteriorarse con rapidez.
- c) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.

27º.- Atención al cliente: Ayuda, Sugerencias y Reclamaciones

PROQUI NEBRIX pone a disposición de sus usuarios y clientes los siguientes canales oficiales de comunicación para la gestión de consultas, incidencias o solicitudes de información:

- Atención telefónica: Puede contactar con nuestro servicio de atención al cliente llamando al número (+34) 600 069 904
- Mensajería instantánea (WhatsApp): Habilitamos el número 600 069 904 para comunicaciones rápidas y gestión de mensajes escritos.
- Correo electrónico: Para consultas formales o envío de documentación dispone de la dirección: INFO@PROQUINEBRIX.COM
- Dirección Postal/Domicilio Social: Para el envío de comunicaciones por correo certificado o notificaciones físicas oficiales “PROQUI NEBRIX C/CURRO MALENA 19-B - 41740 LEBRIJA (SEVILLA).”

Horario de disponibilidad:

De lunes a Viernes en horario de 08:00 A 15:00 HORAS.

Sábados, domingos y festivos: Sin servicio de Atención (Las consultas recibidas se procesarán el siguiente día hábil)

28º.- Garantía de los productos

Todos los productos ofrecidos en nuestra página web tienen la garantía oficial del fabricante en los términos legalmente establecidos, durante un periodo de 3 años a partir de la fecha de entrega, o por el plazo que se establezca legalmente en cada momento.

La garantía quedará automáticamente extinguida o no será de aplicación en los siguientes supuestos:

- Uso indebido o negligente: Aplicación del producto para fines distintos a los especificados en su ficha técnica o de seguridad (FDS).
- Almacenamiento inadecuado: Especialmente crítico en el sector químico; no se cubrirán defectos derivados de la exposición a temperaturas extremas, humedad o luz solar si las instrucciones indicaban lo contrario.
- Manipulación por terceros: Si el producto ha sido mezclado, alterado o el envase original ha sido manipulado por personal ajeno a nuestra logística.
- Caducidad: Transcurso del plazo de validez indicado en la etiqueta del producto químico. El prestador, se reserva el derecho a solicitar una verificación del origen del problema. En caso de resultar un defecto provocado por causa ajena a su origen, la gestión será facturable. En aquellos supuestos que justifiquen la aplicación de la garantía, se optará

por la reparación, sustitución del artículo, rebaja o devolución, en los términos legalmente establecidos.

Para que pueda hacer efectiva la garantía, el usuario deberá contactar con nuestro servicio de Atención al cliente, atendiendo los siguientes pasos:

- Documentación necesaria: Es imprescindible presentar la factura de compra original o el albarán de entrega, junto con fotografías que evidencien el defecto y el número de lote/serie del producto.
- Canales de contacto: La reclamación debe dirigirse por escrito a nuestro departamento de Atención al Cliente:
 - o Email: info@proquinebrix.com
 - o Asunto: Reclamación de Garantía – [Número de Pedido/Factura]

29º.- Derechos del Prestador

- Conservar, modificar o suspender su web sin previo aviso.
- Modificar el precio de las ofertas.
- Rechazar pedidos por falta de existencias o impago del cliente.
- Rechazar el acceso a las herramientas informáticas a clientes en caso de incumplimiento de estas condiciones.
- Percibir el importe de las compras del cliente, aceptada la transacción.
- Reservarse el dominio y conservar la plena propiedad del artículo hasta el íntegro pago por parte del cliente.
- No reproducir, enajenar o disponer de la información publicada por **El Prestador** en todos sus contenidos sin permiso expreso de la propia compañía.
- Proceder a corregir o enmendar errores humanos o informáticos.

30º.- Limitación de responsabilidad

Toda la información facilitada por el Usuario al **Prestador** y a través de los formularios correspondientes deberá ser veraz. Es responsabilidad del Usuario mantener los datos suministrados, al Prestador, debidamente actualizados. En todo caso, el Prestador se exime de cualquier responsabilidad por daños o perjuicios ocasionados como consecuencia de haber facilitado información falsa, insuficiente, inexacta o incorrecta.

El acceso al sitio web no implica obligación alguna por parte del **Prestador** de verificar la autenticidad, idoneidad, exhaustividad, exactitud, adecuación y actualización de la información suministrada por el Usuario a través de los correspondientes formularios.

El Prestador no será responsable en aquellos supuestos en los que corresponda a los padres, tutores o representantes legales de los Usuarios menores de edad o

incapacitados, autorizar el acceso, suministro de información personal o utilización del sitio web o la contratación de cualesquiera productos o servicios proporcionados a través de las aplicaciones o plataforma web. Será responsabilidad de los mencionados padres, tutores o representantes legales supervisar el acceso y uso del menor o incapacitado a la contratación de los productos y servicios proporcionados a través de **HTTPS://WWW.PROQUINEBRIX.COM/**

El acceso de los Usuarios a los Contenidos no implica obligación alguna por parte del **Prestador** de controlar la ausencia de virus o elementos informáticos que puedan tener algún efecto dañino en el equipo informático del Usuario. En todo caso, corresponderá al Usuario disponer de las herramientas necesarias para detectar dichos virus o elementos informáticos de carácter dañino. En consecuencia, El prestador no será responsable de los posibles daños ocasionados en los equipos informáticos de los Usuarios o de terceros durante el acceso a los Contenidos.

El Prestador no responderá por las interrupciones que se produzcan en los servicios eléctricos o de telecomunicaciones que impidan a los usuarios utilizar los servicios ofrecidos.

31º.- Ley aplicable y Jurisdicción

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de éstas condiciones, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario.

En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, el prestador y el usuario, renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales del domicilio del **EL PROPIETARIO DE LA WEB**.

32º.- Resolución de litigios y métodos alternativos

De conformidad con la legislación de consumo vigente en España y la Unión Europea, informamos a nuestros clientes de que, en caso de conflicto, pueden acudir a mecanismos alternativos de resolución de litigios (RAL), imparciales y extrajudiciales.

A partir del 20 de julio de 2025, la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea (ODR) de la Comisión Europea dejará de estar operativa. No obstante, siguen disponibles otros métodos alternativos:

Métodos disponibles en España:

- Centros de Resolución Alternativa de Litigios acreditados por la Unión Europea, disponibles a través del Ministerio de Consumo:

<https://www.consumo.gob.es>

- Juntas Arbitrales de Consumo, disponibles para resolver de forma gratuita y voluntaria reclamaciones con empresas adheridas al sistema:
<https://www.portalconsumo.es/arbitraje>
- Centro Europeo del Consumidor en España (CEC España), para reclamaciones transfronterizas dentro de la UE:
<https://cec.consumo.gob.es>

También puedes acudir a:

- Oficinas Municipales y Autonómicas de Información al Consumidor (OMIC/OCIC).
- Organismos de Mediación sectorial según la actividad (energía, telecomunicaciones, seguros, transporte, etc.) siempre que se dé el supuesto.