

# Condiciones de uso

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

Estas condiciones generales de compraventa regulan expresamente las relaciones surgidas entre el punto de venta de Muebles La Fábrica y los clientes que se den de alta como usuarios o adquieran productos a través de la tienda on-line completando los pactos establecidos en la orden de compra electrónica.

La cumplimentación y envío de una orden de compra expresa el conocimiento íntegro y la adhesión plena y sin reservas a cada una de las condiciones generales.

El cliente afirma tener la mayoría de edad y capacidad para realizar libre y voluntariamente una orden de compra.

La plataforma de comercialización on-line accesible en el sitio web <https://www.muebleslafabrica.com>, es propiedad de Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L., con C.I.F.: B62417308 y domiciliada en la calle Rocafort, 140 – 8ª planta (08015) de Barcelona. La sociedad está inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 33079, Folio 94, Hoja B221901.

La sociedad responsable es Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L., salvo las ventas con entrega en Andorra, que serán facturadas por Decoració dels pirineus, S.L. Puede realizar las consultas y gestiones relativas a su compra mediante un correo electrónico a la dirección [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) o llamando al 932 262 188.

Recomendamos consultar y revisar periódicamente estas Condiciones generales ya que pueden sufrir modificaciones.

## **ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL CANAL ON-LINE**

El acceso y uso del canal on-line tiene carácter libre y gratuito.

Para la compra de los productos a través de la tienda on-line, Muebles La Fábrica solicitará a los usuarios que procedan a registrarse, debiendo cumplimentar el formulario electrónico siguiendo las instrucciones indicadas en el mismo. Durante todo el proceso de registro el cliente facilitará únicamente datos exactos y verdaderos.

El nombre de usuario y la contraseña son elementos habilitadores para acceder y efectuar las compras y tienen carácter confidencial, personal e intransferible. El nombre de usuario no podrá ser modificado por el cliente, pero si la contraseña mediante el acceso a “mi cuenta” dentro de la página web.

## **COMUNICACIONES**

Toda comunicación entre el cliente y Muebles La Fábrica, para ser válida y vinculante, se realizará en la dirección electrónica [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) o al teléfono 932 262 188.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

El contenido e información de productos, así como el soporte, estructura y presentación de esta página Web están protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial del Grupo Muebles La Fábrica o de terceros.

Salvo autorización escrita expresa por los titulares al respecto, los usuarios no podrán manipularlos, transformarlos y utilizarlos para su divulgación pública ni en una supuesta explotación comercial.

## **COOKIES**

Con la finalidad de mejorar los accesos, información y seguridad, la web de Muebles La Fábrica utiliza archivos “cookies” que se instalan en la memoria del navegador o en el disco duro del ordenador del usuario.

Lea atentamente la sección de ayuda de su navegador para conocer más acerca de cómo activar el “modo privado”. Podrá seguir visitando nuestra web aunque, la navegación puede no ser óptima y algunas utilidades puedan no funcionar correctamente, afectando a la calidad y rapidez del servicio prestado.

## **RESERVA DE DOMINIO**

Muebles La Fábrica se reserva expresamente la propiedad de los bienes vendidos hasta el pago íntegro de su precio y demás cantidades que pudieran devengarse considerándose que el impago de una de las partes podrá provocar la reclamación de los bienes.

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

## **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Para realizar consultas el usuario podrá enviar un correo electrónico a la dirección [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) o llamar al 932 262 188 dentro del horario indicado en la Web.

## **2. COMPRA DE PRODUCTOS**

Todos nuestros productos son personalizados y fabricados a medida bajo las especificaciones del cliente y de la web de [muebleslafabrica.com](http://muebleslafabrica.com)

La distribución de productos se establece para el ámbito geográfico de España Peninsular, Islas Baleares y Andorra.

Los pedidos que deban ser entregados en Andorra están sometidos a condiciones aduaneras especiales.

Las compras con destino a las Islas Baleares están sujetas a un incremento por servicio que se detalla siempre en la confirmación del pedido y con antelación a su validación definitiva.

Muebles La Fábrica se reserva el derecho de eliminar o incorporar productos sin previo aviso.

Las fotografías que aparecen tienen un carácter meramente orientativo y no representan un contrato a la hora de la compra.

Salvo indicación expresa, en el precio de las composiciones y del mobiliario expuesto en el sitio web, no se incluyen los complementos, luces, colchones, somieres ni artículos de decoración.

El dispositivo desde el que se visualicen los productos puede mostrar ligeras variaciones de tono y color respecto de los que se reciban, especialmente si se trata de mobiliario realizado con materias primas naturales (piel, mármol, tejidos) o procedente de pedidos de distintos proveedores o no realizados al mismo tiempo.

No nos responsabilizaremos de los errores cometidos al seleccionar una medida o combinación de módulos. Las características y precios de los productos aparecen detallados en su ficha y el cliente declara conocer las medidas, formas y disposición de los que integran su pedido conforme a las especificaciones expresadas en la tienda y la orden de compra.

La medida de ciertos productos, especialmente sofás, colchones u otros tapizados, debido a las características especiales de fabricación y sus componentes, puede variar en +/-5 centímetros por elemento.

Pedidos a medida:

Muebles la Fábrica no será responsable de los posibles errores derivados de la incompleta o incorrecta información proporcionada por el cliente en cuanto a especificaciones de medidas, color, acabados o modificaciones o cualquier otro dato que pueda ser relevante para realizar la entrega y montaje del producto presupuestado. Por ello, aconsejamos que los usuarios de este servicio comprueben y verifiquen que los datos proporcionados para realizar el presupuesto son los correctos.

### **3. PRECIOS Y DISPONIBILIDAD**

Los precios indicados incluyen impuestos y tasas.

Muebles La Fábrica se reserva el derecho a modificar sus precios en cualquier momento pero los productos se facturarán según condiciones y tarifas en vigor en el instante en el que se registre el pedido y bajo reserva de disponibilidad en esa fecha.

La confirmación automática del pedido no valida condiciones de precios erróneos. Al detectar que se ha cometido un error en la introducción del precio de un artículo con posterioridad a la recepción de un pedido, informaremos lo antes posible de la incidencia para ofrecer la opción de cancelación o mantenimiento en las condiciones correctas. Sin la expresa conformidad a las condiciones correctas de precio, no se procederá a dar curso al envío.

El cliente acepta que Muebles La Fábrica admitirá su pedido en función de los stocks disponibles y hará todo lo posible para responder a cualquier pedido. En caso de que un producto no esté disponible tras confirmar el pedido y después del cierre de la venta

correspondiente, se informará al cliente de la entrega parcial de su pedido o de la anulación del mismo.

En caso de cancelación será reintegrada cualquier cantidad abonada conforme a la modalidad de pago realizada por el cliente o mediante transferencia.

En la venta de productos mediante promociones, los clientes sólo podrán solicitarlos durante el periodo de vigencia de la oferta y una vez finalizado su plazo o habiendo agotado sus existencias, dejarán de estar a la venta.

Los productos y servicios comercializados en el e-commerce on-line de Muebles La Fábrica pueden tener diferencias en sus características técnicas, promociones comerciales o de precio a los expuestos en las tiendas físicas.

#### **4. SISTEMAS DE PAGO**

Puede abonar sus compras mediante Financiación, Transferencia bancaria, Paypal, Bizum y Tarjetas de crédito o débito.

Las transacciones comerciales **son realizadas en un entorno de servidor seguro bajo protocolo SSL y todas las comunicaciones se transmiten codificadas para asegurar** el mayor nivel de protección.

#### **TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO**

El sistema de Comercio Electrónico Seguro desarrollado por Visa y MasterCard se basa en una plataforma de pagos segura a través de Internet donde el emisor de la tarjeta identifica al titular de la misma antes de autorizar el pago garantizando la privacidad de sus datos.

Este servicio está directamente proporcionado por la entidad emisora y, en su caso, por la entidad de crédito correspondiente, siendo de su responsabilidad cualquier incidencia que pudiera surgir en el proceso.

Nota: puede ser necesario un PIN específico para compras por Internet.

No se aceptan tarjetas American Express ni Diners Club.

#### **PAGO POR PAYPAL**

Si dispone de cuenta Paypal, puede pagar de forma cómoda y segura en Muebles La Fábrica. Para ello puede acceder a su cuenta Paypal, o crear una nueva, cuando finalice el proceso de compra, y ordenar el pago una vez verificados los detalles del pedido.

#### **BIZUM**

Elige Bizum como método de pago instantáneo de cuenta a cuenta, ofrece la máxima garantía de seguridad según los estándares regulados por la Unión Europea y la legislación española. El pago se realiza de forma totalmente segura a través de tu banco quien finalmente valida la operación

Los únicos datos que deberás introducir son tu número de teléfono y tu clave Bizum. (Si aún no tienes tu clave puedes solicitarla en la app de tu banco).

La posibilidad de usar este servicio está sujeta a la disponibilidad de cada entidad bancaria para poder realizar compras online con BIZUM.

## **TRANSFERENCIA BANCARIA**

Para pagar mediante este medio deberá realizar un ingreso o una transferencia por el importe del pedido a la cuenta indicada al formalizar la compra. No se acepta el ingreso de cheques o similares.

Estas operaciones requieren entre 24 y 48 horas laborables dependiendo de las entidades que intervienen en el proceso. Es imprescindible que en dicho ingreso o transferencia se haga constar el número de pedido facilitado en la confirmación de la compra, así como la identificación del titular.

Si en el plazo de 7 días a partir de la compra no se ha realizado la transferencia o ingreso en la cuenta bancaria indicada, se procederá a la anulación automática de la venta comunicándose al cliente mediante correo electrónico.

## **FINANCIACIÓN**

Podrá pagar sus compras en 3, 6, 12, 18 y 24 meses sin intereses con una **TAE desde 2,89% a 19,46%\***. Sin entrada y sin gastos por cancelación total o parcial, podrá financiar pedidos superiores a 90 € y desde 12€/mes de recibo mínimo domiciliado. Con un proceso fácil y rápido.

En todo momento y mediante el simulador de cuotas disponible en la ficha de los productos, podrá informarse del TIN y TAE de la operación según los plazos y las condiciones de las campañas en vigor.

La tramitación del crédito implica la aportación de la documentación necesaria para su aprobación, que a su vez, está sujeta a requisitos de cada operación y a situaciones particulares de cada cliente. El contrato de financiación para la compra de productos se establece entre el cliente y BANCO CETELEM S.A.U., sin intervención ni asunción de responsabilidad alguna por parte de Muebles la fábrica.

Dispone de un plazo máximo de 7 días para enviar la información requerida y formalizar el proceso, procediendo a anular el pedido si transcurrido ese plazo Muebles la fábrica no ha recibido la aprobación definitiva.

El proceso se inicia al seleccionar la forma de pago FINANCIACIÓN durante la confirmación del pedido.

La plataforma de crédito permite realizar una simulación de pagos al escoger el número de mensualidades que mejor se adapten a sus necesidades, debiendo completar a continuación los datos de solicitud del crédito para proceder a su estudio.

Cuando la operación es preautorizada, en la modalidad 100% online, recibirá en su teléfono móvil un SMS con un OTP (contraseña de un solo uso) que sustituye la firma manuscrita, confirma que ha recibido, leído y aceptado el contrato del préstamo. La aportación de la documentación necesaria para su aprobación será en formato digital, y el número de cuenta se introducirá en la plataforma, sin ser necesaria la fotocopia de la cartilla del banco.

En caso de no realizarse mediante firma electrónica, se genera un contrato en archivo PDF que se deberá imprimir y firmar en todas sus hojas, junto con las condiciones generales, para ser enviado a Cetelem por medios electrónicos acompañado de la siguiente documentación:

1. Fotocopia del DNI en vigor por ambas caras o Tarjeta de Residencia en el caso de ser extranjero.

2. Fotocopia de justificante de ingresos:

- Última nómina (trabajador por cuenta ajena)
- Declaración del IVA (autónomos)
- Carta anual de revalorización de la pensión (pensionistas o jubilados)

3. Fotocopia de la primera página de la cartilla del banco o recibo en el que figuren los 20 dígitos de la cuenta donde se domiciliarán los pagos. El titular de la cuenta debe ser el mismo que solicita la financiación.

Una vez que se ha recibido y verificado toda la documentación se dará curso al pedido confirmando la fecha de entrega mediante correo.

Si se advierte que en la documentación aportada, no se cumple algún requisito, la financiación será rechazada comunicándolo por el mismo medio.

Cuando la operación no es preautorizada se podrá solicitar documentación o información complementaria para terminar su estudio y aprobación o bien rechazarla definitivamente, en cuyo caso tendrá que optar por seleccionar otra forma de pago.

Cualquier duda durante este proceso puede aclararla en el teléfono 902 053 699 o en [ecommerce@cetelem.es](mailto:ecommerce@cetelem.es)

**\* Ejemplo de financiación para un importe de 300€ en 3 meses. Importe financiado: 309€ (incluida comisión de formalización del 3,0%: 9€). 3 cuotas de 103€ TIN 0,00% TAE 19,46%. Total intereses: 0 €. Coste total del crédito: 9€. Importe total adeudado y precio total a plazos: 309€. Precio de adquisición al contado: 300€.**

**Ejemplo de financiación para un importe de 600€ en 6 meses. Importe financiado:**

**618€ (incluida comisión de formalización del 3,0%: 18€). 6 cuotas de 103 € TIN 0,00% TAE 10,71%. Total intereses: 0 €. Coste total del crédito: 18 €. Importe total adeudado y precio total a plazos: 618€. Precio de adquisición al contado: 600€.**

**Ejemplo de financiación para un importe de 1.200€ en 12 meses. Importe financiado: 1.236€ (incluida comisión de formalización del 3,0%: 36 €). 12 cuotas de 103 €. TIN 0,00% TAE 5,63%. Total intereses: 0 €. Coste total del crédito: 36 €. Importe total adeudado y precio total a plazos: 1.236 €. Precio de adquisición al contado: 1.200 €**

**Ejemplo de financiación para un importe de 1.800 € en 18 meses. Importe financiado: 1.854 € (incluida comisión de formalización del 3,0%: 54 €). 18 cuotas de 103 € TIN 0,00% TAE 3,82%. Total intereses: 0 €. Coste total del crédito: 54 €. Importe total adeudado y precio total a plazos: 1.854 €. Precio de adquisición al contado: 1.800 €.**

**Ejemplo de financiación para un importe de 3.600 € en 24 meses. Importe financiado: 3.708 € (incluida comisión de formalización del 3,0%: 108 €). 24 cuotas de 154,50 € TIN 0,00% TAE 2,89%. Total intereses: 0 €. Coste total del crédito: 108 € . Importe total adeudado y precio total a plazos: 3.708 €. Precio de adquisición al contado: 3.600 €.**

Intereses subvencionados por Muebles La Fábrica. Oferta sujeta a la autorización previa de Banco Cetelem S.A.U., tras el estudio de la documentación aportada y firma del contrato. Sistema de amortización francés. **La TAE puede verse alterada en función del plazo de la operación debido a la existencia de una comisión de formalización.** Fecha de validez de las ofertas hasta el 31/12/2022.

## **5. PEDIDOS Y PLAZO DE ENTREGA**

Una vez se recibe la orden de compra debidamente cumplimentada, se remite una confirmación del pedido realizado a la dirección de correo electrónico indicada por el cliente.

**IMPORTANTE:** Se considera que el pedido inicia su curso cuando se confirma el cobro en cuenta bancaria o, en caso de pago financiado, se recibe la aprobación definitiva por parte de la entidad que concede el crédito.

Los productos con medidas especiales o fabricados por encargo para el cliente no admitirán cambio o devolución y en caso de anulación, pasados más de cinco días desde la confirmación del pedido, perderán el importe abonado.

Una vez realizado un pedido personalizado, y pasados 30 días naturales en caso de que surjan problemas de fabricación derivados de causas excepcionales que puedan provocar la ampliación en los plazos de entrega, si el cliente decide cancelar el pedido se le aplicará un 10% del importe del artículo en concepto de gastos de gestión, fabricación y/o transporte.

El plazo de entrega se indica en la ficha de los productos y oscilará entre 10 y 75 días hábiles aproximadamente como plazo máximo, pudiendo variar según la zona de entrega y situaciones especiales. Se computará por días laborales (de lunes a viernes) desde el momento en que se haga efectiva la tramitación de su pedido, tras la confirmación del pago.

Los productos con entrega Express o sujetos a pre-reserva se especificarán oportunamente.

Debido a la estacionalidad en el sector del mueble y decoración, informamos que no se consideran periodos hábiles para la producción y el transporte de mercancías los comprendidos entre el 23 de diciembre y hasta el 7 de enero, los días previos a la Semana Santa y la práctica totalidad del mes de agosto.

En el caso de que figuren diversos plazos de entrega en una misma orden de compra, ésta se realizará de forma conjunta dentro del plazo mayor de los productos que integran su pedido.

Por razones de logística interna, puede que una misma compra tenga envíos parciales con fechas de entrega diferentes.

Si se desea la entrega de un pedido en un plazo posterior al indicado en la ficha de producto, deberá comunicarlo por mail a la dirección de correo electrónico [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) al recibir la confirmación de pedido y se realizará el envío en las fechas solicitadas.

Después, la mercancía sólo se podrá retener en los almacenes un máximo de 20 días naturales desde la fecha prevista de entrega y transcurrido este plazo tendrá un recargo mensual adicional del 10% del valor del pedido por gastos de almacenamiento.

En caso de incumplimiento de la fecha de entrega en más de 30 días laborables, el comprador podrá optar por anular el pedido mediante carta certificada con acuse de recibo a Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. y obtener el importe abonado según la modalidad de pago utilizada o mediante transferencia. El incumplimiento en la entrega no se considerará tal si ha sido retrasado por voluntad propia del comprador o si no se ha podido localizar al mismo a través de los datos facilitados.

Muebles La Fábrica no será responsable si no se lleva a cabo la entrega del pedido en su plazo por casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Del mismo modo quedará liberada del cumplimiento de sus obligaciones de entrega previstas en estas condiciones generales declinando toda responsabilidad al respecto en los siguientes supuestos:

- Impago total o parcial por el cliente de la orden de compra.
- Inexactitud de los datos requeridos al cliente al cumplimentar la orden de compra.
- Imposibilidad de entrega del pedido en el lugar indicado por falta de acceso adecuado o cualquier otra causa atribuible al cliente.



## **6. ENVÍO Y MONTAJE**

A partir de 300 euros de compra el envío es gratuito dentro del área geográfica especificada en estas condiciones y en la información de la ficha de cada producto se especifica si además se incluye montaje.

El coste de envío para compras con importe inferior a 300 euros estará especificado en la confirmación del pedido que aparecerá antes de validar la compra.

El precio de envío que figure en la orden de compra no se corresponde con el coste de una eventual devolución por desistimiento del cliente ya que ésta se realizaría a un precio ordinario de mercado.

En las entregas con servicio de montaje, los productos voluminosos o que requieren de instalación de profesionales se entregan a través de personal propio o de empresas especializadas, incluyendo subida a domicilio, colocación en el lugar elegido, y retirada del material de embalaje. En las entregas sin montaje, el equipo se limitará a dejar los bultos en el domicilio o a pie de calle (según se especifique en la ficha de producto), y siempre sin desembalar. El servicio de montaje no incluye anclaje a la pared en las zonas donde no tenemos tienda física. Tampoco es posible la contratación del servicio de montaje en la zona de Galicia.

La estancia o habitación donde se colocará la mercancía, debe estar despejada. El compromiso de montaje se refiere exclusivamente al mobiliario adquirido y no incluye desmontar, trasladar o retirar muebles que pueda tener el cliente en su domicilio. La instalación de todo tipo de complementos decorativos o la realización de cualquier tipo de conexión eléctrica no correrá a cargo de Muebles La Fábrica.

Las entregas se realizan de lunes a viernes (no festivos) en horario de mañana o de tarde, habiendo acordado previamente la cita con el cliente, quien deberá verificar la conformidad del pedido y el perfecto estado de la mercancía.

Si la entrega no se puede realizar el día acordado debido a la ausencia del cliente o a dificultades de acceso no señaladas previamente, se generarán unos gastos adicionales equivalentes a una nueva entrega e incluso recargo por costes de almacenamiento que deberá abonar según el precio de mercado.

En el caso de que el cliente solicite posponer o finalizar el servicio de montaje en otra fecha posterior a la entrega, debido a causas ajenas a Muebles la Fábrica o a la empresa de montaje, se generarán unos gastos adicionales correspondientes al nuevo servicio de montaje solicitado.

Si desea modificar la fecha de entrega previamente acordada deberá avisar con un mínimo de 72 horas de antelación a través de los medios facilitados por la empresa de transporte.

Determinados productos como muebles auxiliares, género de decoración o pequeños elementos derivados de incidencias que no requieran de instalación cualificada, se entregan desmontados y en ocasiones se envían al domicilio del cliente a través de empresas de transporte urgente, sin notificación previa y sin desembalar.

Si el cliente no se encuentra en ese momento en su domicilio se dejará un aviso y se retendrá el producto durante 10 días para realizar una nueva entrega. Pasado ese plazo el cliente correrá con los gastos de devolución.

En caso de que se adviertan desperfectos en el momento de la recepción o instalación de los productos adquiridos, se deberán especificar claramente las anomalías en el albarán del operario y notificarlas en un plazo máximo de 24 horas enviando un correo electrónico a [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) adjuntando fotografías del producto afectado. En este caso, se repararán o sustituirán los productos defectuosos en el plazo más breve posible. Si no se obtiene respuesta pasados 7 días naturales desde la última comunicación por mail se dará por finalizada la incidencia.

La recepción de la mercancía de cambio o sustitución deberá entregarse en un plazo máximo de 30 días naturales desde la primera llamada de citación por parte del equipo de entrega. Una vez expirado el plazo, si el cliente no ha acordado fecha de recepción del género se dará por resuelta la incidencia y se procederá a la devolución de la mercancía a fábrica.

Nunca se debe tirar el embalaje de los productos hasta comprobar que se encuentran en perfecto estado y verificar que coinciden con los que pidió. Tampoco desembale los artículos de descanso como colchones, almohadas y sábanas, antes de asegurarse de que se corresponden con su pedido ya que por razones de higiene, estos no admitirán cambio o devolución una vez retirada su funda protectora, sin perjuicio de la sustitución de aquellos que tuviesen defectos de fabricación.

La falta de observaciones del cliente en el momento de la entrega equivale a su conformidad plena con los productos recibidos.

Salvo en el caso de defectos ocultos no se admitirá ninguna reclamación tras la recepción de los productos por parte del cliente si éste no ha seguido el procedimiento detallado anteriormente.

Las empresas autónomas e independientes al Grupo Muebles La Fábrica que realicen el transporte, entrega y en su caso, montaje del mobiliario u otros servicios, serán las únicas responsables de cualquier daño o perjuicio ocasionado al cliente por la prestación de los mismos.

## ACCESO

El cliente debe asegurarse de que las dimensiones de los artículos adquiridos no supondrán problemas de accesibilidad al inmueble donde se efectúa la entrega a través de puertas, pasillos, ascensores, rellanos, etc., y advertirá de cualquier dificultad que pudiera impedir la instalación (paredes de pladur, suelos en mal estado, etc.).

No se autoriza el uso de poleas o mecanismos similares para subir o bajar artículos por la fachada del edificio.

En caso de ser necesario, la contratación de medios mecánicos como grúas o elevadores así como su coste y riesgo serán exclusivamente a cuenta del cliente y deberá comunicarse con antelación para coordinar la entrega.

De igual modo el cliente ha de informar, para solucionar posibles problemas, si el domicilio se encuentra en un área de difícil acceso para vehículos, dentro de zonas con horario delimitado de carga y descarga o alejado de núcleos de población.

## CESIÓN DE RIESGOS

La entrega se realizará mediante la puesta a disposición del producto por Muebles La Fábrica o por un tercero a cuenta del anterior, en la dirección indicada por el cliente en la gestión de compra.

El cliente asume los riesgos de deterioro, daños y pérdida desde el momento en que los productos hubieran sido puestos a su disposición con arreglo a esta cláusula.

## **7. GARANTÍA**

Los artículos adquiridos y relacionados en este contrato, en base a la Ley 3/2014 que modifica al Real Decreto Legislativo 1/2007 sobre Garantías en la venta de Bienes de Consumo, quedan garantizados, con carácter general, ante cualquier defecto de fabricación o disconformidad durante un plazo de dos años desde la fecha de la recepción de cada uno de ellos reconociéndose al cliente su derecho a la reparación del artículo, su sustitución, la rebaja del precio y la resolución del contrato. A partir del sexto mes deberá acreditarse por la parte compradora, que los vicios o defectos detectados tenían su origen en la fecha de entrega de los mismos.

Para exigir la garantía se requiere la presentación de la factura de compra, así como un informe detallado de los defectos, mediante correo electrónico a [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) o carta certificada en la dirección de Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. La garantía sólo será válida en la dirección de entrega del pedido y perderá su valor si se alteran, modifican o sustituyen datos de la factura.

La garantía no cubre los desplazamientos, ni las deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso o manipulación indebida, instalación incorrecta no efectuada por el servicio técnico autorizado o materiales sometidos a desgaste por su uso normal.

Determinadas características normales de las materias naturales (vetas, nudos, marcas en la piel...) son signos de autenticidad y embellecen un producto, no siendo causa de reclamación.

Los colchones viscoelásticos o los de núcleo formado íntegramente por látex no serán válidos para bases que no permitan su transpiración y tampoco podrán incorporar protectores o fundas que impidan su ventilación ya que favorecen la aparición de humedades.

Este apartado es de tratamiento exclusivo e independiente de cada establecimiento del Grupo Muebles La Fábrica y sus productos se comercializan a través de la venta on-line únicamente dentro del área de influencia de la tienda indicada.

## TARIFAS SERVICIOS POSTVENTA

Los gastos que originen la reparación de piezas no imputables a Muebles La Fábrica, correrán a cargo del cliente bajo las siguientes tarifas, impuestos no incluidos.

-Desplazamiento camión para transportes 120 €

-Desplazamiento y mano de obra operario 60 €/hora (a contar desde nuestros almacenes)

## **8. DEVOLUCIONES**

Dispone de 14 días naturales contados a partir de la recepción del pedido para comunicar la devolución o cambio de un producto mediante carta certificada a Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. o correo electrónico a [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) , indicando claramente todos los datos del cliente y la referencia del pedido.

Una vez aprobada la solicitud, en el caso de una devolución, el producto se recogerá en perfectas condiciones y con su embalaje original, manuales, accesorios o regalos promocionales incluidos en su caso, junto con una copia del albarán de entrega.

En los cambios, el producto se recogerá en el momento de la entrega del nuevo solicitado con las especificaciones descritas anteriormente.

Los costes que genere la devolución de un pedido ya fabricado correrán a cargo del cliente y se corresponderán con un 20% del importe del artículo objeto de devolución, estableciendo un mínimo de 30 euros.

Cuando se trate de envíos erróneos o productos deteriorados, Muebles La Fábrica admitirá la devolución y se hará cargo de los costes de transporte siempre que el usuario haya comunicado esta circunstancia dentro del plazo y condiciones señaladas.

Después de haber recibido la mercancía en nuestro almacén y comprobado su estado, el cliente obtendrá el dinero de su devolución, descontando los gastos de transporte, conforme a la modalidad de pago realizada o mediante transferencia bancaria en un plazo máximo de 14 días hábiles.

En el caso de los cambios, si el precio es superior deberá abonar la diferencia y si es inferior recibirá reembolso equivalente.

No admitirán cambio ni devolución los productos destinados a uso íntimo a los que se les haya retirado su funda protectora como colchones, sábanas, almohadas... y los realizados con medidas especiales o fabricados por encargo conforme a las especificaciones del cliente, elección de tapizado, medida o acabado, conforme al Artículo 103 de la LGDCU sobre excepciones al Derecho de Desistimiento, exceptuando aquellos que estén defectuosos o incorrectamente suministrados.

## **9. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Según lo establecido en el RGPD (Reglamento (UE) 2016/679), les proporcionamos la Información Detallada de Protección de Datos que se expone a continuación:

Responsable:

Razón Social: Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L.

C.I.F.: B62417308

Dirección: Rocafort, 140, 08015 - Barcelona

Teléfono: 932 262 188

Correo Electrónico: [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com)

Finalidad:

Le informamos que los Datos de Carácter Personal recogidos, serán incorporados a un fichero bajo nuestra responsabilidad, con la finalidad de gestionar el envío de la información que nos soliciten y facilitar a los interesados ofertas de productos y servicios de su interés, así como realizar la facturación de los productos adquiridos en nuestra Página Web. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial, durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales o se solicite su supresión por el interesado.

Legitimación:

Los Datos de Carácter Personal obtenidos en esta Página Web, así como la oferta de productos y servicios ofrecidos, está basada en el consentimiento que se le solicita al interesado.

El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada.

Destinatarios:

No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.

Derechos:

Usted, como interesado directo, tiene derecho a obtener confirmación sobre si en Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. estamos tratando datos personales que le conciernen, o no. Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, usted podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, usted podrá oponerse al tratamiento de sus datos. Central Gestión Compras Siglo XXI,

S.L. dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

En determinadas circunstancias, usted tendrá derecho a recibir los datos personales que le incumban y que nos haya facilitado, y transmitirlos o solicitar que se los proporcionemos a un tercero sin objeción por nuestra parte (derecho a la portabilidad de datos).

En determinadas circunstancias, le informamos que tendrá derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos sobre usted o le afecte significativamente de modo similar.

Cookies:

Con la finalidad de mejorar los accesos, información y seguridad, la web de Muebles La Fábrica utiliza archivos "cookies" que se instalan en la memoria del navegador o en el disco duro del ordenador del usuario.

Lea atentamente la sección de ayuda de su navegador para conocer más acerca de cómo activar el "modo privado". Si bien podrá seguir visitando nuestra web, la navegación puede no ser óptima y algunas utilidades pueden no funcionar correctamente así como la calidad y rapidez del servicio prestado.

## **10. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Estas Condiciones Generales se rigen por las leyes españolas y las partes se someten, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario.

---

## **ENGLISH VERSION**

### **TERMS AND CONDITIONS OF SALE**

#### **1. GENERAL INFORMATION**

These general conditions of sale expressly regulate the relationship between the Muebles La Fábrica point of sale and the customers who register as users or purchase products through the online store by completing the agreements established in the electronic purchase order.

The completion and submission of a purchase order indicate full knowledge and unconditional adherence to each of the general conditions.

The customer states that they are of legal age and have the capacity to place a purchase order freely and voluntarily.

The online marketing platform accessible on the website <https://www.muebleslafabrica.com> is owned by Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L., with C.I.F.: B62417308 and headquartered at Rocafort street, 140 - 8th floor (08015) in Barcelona. The company is registered in the Mercantile Registry of Barcelona, Volume 33079, Sheet 94, Page B221901.

The responsible company is Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L., except for sales with delivery in Andorra, which will be invoiced by Decoració dels Pirineus, S.L. For inquiries and assistance regarding your purchase, please email us at [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) or call +34 932 262 188.

We recommend consulting and reviewing these General Conditions periodically as they may undergo modifications.

## **ACCESS AND USE OF THE ONLINE CHANNEL**

The access and use of the online channel are free of charge.

To purchase products through the online store, Muebles La Fábrica requires users to register and fill in the electronic form following the provided instructions. Throughout the registration process, customers must provide accurate and truthful data only.

The username and password are confidential, personal, and non-transferable elements used for accessing and making purchases. While the username cannot be changed by the customer, the password can be modified by accessing "my account" on the website.

## **COMMUNICATIONS**

To ensure validity and enforceability, all communications between the customer and Muebles La Fábrica should be directed to the email address [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) or the telephone number +34 932 262 188.

## **INTELLECTUAL AND INDUSTRIAL PROPERTY**

The content, product information, as well as the support, structure, and presentation of this website, are protected by the intellectual and industrial property rights of the Muebles La Fábrica Group or third parties.

Users are not authorized to manipulate, transform, or use them for public disclosure or supposed commercial exploitation unless expressly authorized in writing by the respective owners.

## **COOKIES**

In order to enhance accessibility, information, and security, the website of Muebles La Fábrica utilizes "cookies" files, which are installed in the browser's memory or the user's computer hard disk.

Please carefully read the help section of your browser to learn more about activating the "private mode". While you can still visit our website, browsing may not be optimal, and some utilities may not function properly, affecting the quality and speed of the provided service.

## **DOMAIN RESERVATION**

Muebles La Fábrica explicitly retains ownership of the goods sold until full payment of the price and any other accruing amounts, emphasizing that non-payment by either party may result in a claim for the goods.

These provisions do not impede the transfer of risks associated with loss, deterioration, or any damages resulting from the purchased goods, which occurs upon delivery to the customer.

## **CUSTOMER SERVICE**

For inquiries, users may contact us via email at [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) or by calling +34 932 262 188 during the indicated hours on the website.

## **2. PURCHASE OF PRODUCTS**

All our products are custom-made and tailored to the customer's specifications, which can be found on the [muebleslafabrica.com](http://muebleslafabrica.com) website.

Product distribution is limited to the geographic areas of Peninsular Spain, Balearic Islands, and Andorra.

Please note that orders to be delivered in Andorra are subject to special customs conditions. Additionally, purchases destined for the Balearic Islands may incur an additional service charge. The details of any charges will be provided in the order confirmation before final validation.

Muebles La Fábrica reserves the right to add or remove products without prior notice.

The photographs displayed on our website are for illustrative purposes only and do not constitute a contract at the time of purchase.

Unless expressly stated, the price of compositions and furniture shown on the website does not include accessories, lights, mattresses, bed bases, or decorative items.

Please be aware that there may be slight variations in tone and color between the products as viewed on different devices and what is received, particularly if the furniture is made from natural raw materials such as leather, marble, or fabrics. Additionally, variations may arise from orders placed with different suppliers or at different times.

We cannot be held accountable for any errors made during the selection of size or combination of modules. The characteristics and prices of the products are detailed in their respective data sheets, and the customer acknowledges having knowledge about the measurements, shapes, and arrangement of the items that comprise their order, as specified in the store and the purchase order.

The measurements of certain products, especially sofas, mattresses, or other upholstered items, may vary by +/-5 centimeters per item due to their unique manufacturing characteristics and components.

Custom orders:



Muebles la Fábrica will not accept responsibility for errors that may arise from incomplete or incorrect information provided by the customer regarding measurement specifications, color, finishes, modifications, or any other relevant data required for the delivery and assembly of the quoted product. Therefore, we highly recommend users of this service to double-check and verify the accuracy of the provided data before requesting a quote.

### **3. PRICES AND AVAILABILITY**

The prices indicated include taxes and fees.

Muebles La Fábrica reserves the right to modify prices at any time. However, products will be invoiced based on the prevailing conditions and rates at the time the order is registered, and subject to availability on that date.

Please note that the automatic order confirmation does not validate incorrect pricing conditions. If an error is detected in the price of an item after receiving an order, we will promptly notify the customer of the issue and provide the option to cancel or proceed with the correct conditions. We will not proceed with the shipment without the customer's express consent to the correct pricing conditions.

When an order is placed, the customer acknowledges that it will be subject to stock availability, and we will make every effort to fulfill it. In the event that a product is unavailable after the order is confirmed and the sale is closed, the customer will be notified regarding the partial delivery or cancellation of their order.

In case of cancellation, any amount paid will be refunded according to the customer's original payment method or by bank transfer.

During promotional sales, customers are only able to request products within the specified validity period. Once the offer has expired or the stock has been depleted, these products will no longer be available for sale.

Please note that the technical characteristics, commercial promotions, and prices of the products and services offered on Muebles La Fábrica's online e-commerce platform may vary from those displayed in physical stores.

### **4. PAYMENT SYSTEMS**

You have various payment options available for your purchases, including Financing, Bank Transfer, Paypal, Bizum, and Credit or Debit Cards.

We conduct all commercial transactions in a secure server environment using SSL protocol. This ensures that all communications are encrypted and guarantees the highest level of protection.

#### **CREDIT AND DEBIT CARD**

The Secure Electronic Commerce system developed by Visa and MasterCard is based on a secure payment platform through the Internet. With this system, the card issuer verifies the cardholder's identity before authorizing the payment, ensuring the privacy of your data.

This service is provided directly by the issuing entity and, if applicable, by the corresponding credit institution. Any incidents that may arise during the process are their responsibility.

Please note that for Internet purchases, you may be required to enter a specific PIN.

American Express and Diners Club cards are not accepted.

## PAYPAL PAYMENT

If you have a Paypal account, you can conveniently and securely make your payment at Muebles La Fábrica. To do this, simply access your Paypal account, or create one if you don't have it yet, once you have finished the purchase process and verified the order details.

## BIZUM

Choose Bizum as an instant payment method from one account to another. It offers maximum security guarantees in compliance with European Union and Spanish legislation standards. The payment is completely secure and validated by your bank.

You only need to provide your phone number and your Bizum password (if you haven't obtained one yet, you can request it through your bank's app).

Note that the availability of this service may vary depending on your bank's online purchasing policies.

## BANK TRANSFER

To pay through bank transfer, deposit or transfer the required amount to the indicated account at the time of purchase. Please note that checks or similar payment methods are not accepted.

These operations typically take between 24 and 48 working hours, depending on the entities involved. It is essential to include the order number provided in the purchase confirmation, as well as the account owner's identification.

If the transfer or deposit is not made within 7 days of purchase, the sale will be automatically canceled, and the customer will receive an email notification.

## FINANCING

You will have the option to pay for your purchases in 3, 6, 12, 18, and 24 months with 0% interest and an Annual Percentage Rate (APR) ranging from 2.89% to 19.46%\*. There are no down payments or fees for total or partial cancellation. Financing is available for orders over 90 € with a minimum direct debit bill of 12 €/month. The process is simple and fast.

By using the installment simulator in the product details, you can always check the Total Interest Rate (TIN) and APR based on the current campaign terms and conditions.

To get the loan approved, you will need to provide the necessary documentation that meets the specific requirements of each transaction and customer situation. The financing contract for product purchases is between the customer and BANCO CETELEM S.A.U., with no involvement or liability on the part of Muebles la Fábrica.

Please note that you have a maximum of 7 days to submit the required information and complete the process. If Muebles la Fábrica does not receive final approval within this timeframe, the order will be canceled.

To begin the process, select the FINANCING payment method during the order confirmation.

The credit platform allows you to simulate payments by selecting the number of monthly installments that best fit your needs. You will then need to provide the necessary credit application data for further evaluation.

When the operation is pre-authorized in 100% online mode, you will receive an SMS on your cell phone with a one-time password (OTP) as a replacement for a handwritten signature. This confirms that you have received, read, and accepted the loan contract. The required documents for approval will be provided in digital format, and the account number can be entered on the platform without the need for a photocopy of the bank book.

If electronic signature is not possible, a PDF file contract will be generated. This contract must be printed and signed on all pages along with the general conditions. It should then be sent electronically to Cetelem, accompanied by the following documents:

1. Photocopy of a valid ID card on both sides or a Residence Card if you are a foreigner.
2. Photocopy of proof of income:
  - Last paycheck for employed workers.
  - VAT declaration for self-employed individuals.
  - Annual letter of pension revaluation for pensioners or retirees.
3. Photocopy of the first page of your bank book or a receipt that clearly shows the 20-digit account number to which payments will be made via direct debit. The account holder's name must match the name of the person applying for financing.

Once we have received and verified all the necessary documentation, we will proceed with processing your order and confirming the delivery date by mail.

If we find that the provided documentation does not meet any of the requirements, we will notify you of the rejection through the same means of communication.

If the operation is not pre-authorized, we may need to request additional documentation or information in order to complete the study and approval process, or to definitively reject it. In such cases, you will need to select an alternative method of payment.

If you have any doubts or questions throughout this process, you can clarify it by calling + 34 902 053 699 or via email at [ecommerce@cetelem.es](mailto:ecommerce@cetelem.es).

\*Example of financing for an amount of 300€ over 3 months: Amount financed: €309 (including a 3.0% arrangement fee of €9). 3 installments of €103 with a NIR of 0.00% and APR of 19.46%. Total interest: €0. Total cost of credit: €9. Total amount owed and total price in installments: €309. Cash purchase price: €300.

Example of financing for an amount of 600€ over 6 months: Amount financed: €618 (including a 3.0% arrangement fee of €18). 6 installments of €103 with a NIR of 0.00% and APR of 10.71%. Total interest: €0. Total cost of credit: €18. Total amount owed and total price in installments: €618. Cash purchase price: €600.

Example of financing for an amount of €1,200 over 12 months: Amount financed: €1,236 (including a 3.0% arrangement fee of €36). 12 installments of €103 with a NIR of 0.00% and TAE of 5.63%. Total interest: €0. Total cost of credit: €36. Total amount owed and total price in installments: €1,236. Cash purchase price: €1,200.

Example of financing for an amount of €1,800 over 18 months: Amount financed: €1,854 (including a 3.0% arrangement fee of €54). 18 installments of €103 with a NIR of 0.00% and APR of 3.82%. Total interest: €0. Total cost of credit: €54. Total amount owed and total price in installments: €1,854. Cash purchase price: €1,800.

Example of financing for an amount of €3,600 over 24 months. Amount financed: €3,708 (which includes a 3.0% arrangement fee of €108). 24 installments of €154.50 with a NIR of 0.00% and an APR of 2.89%. Total interest: €0. Total loan cost: €108. Total amount owed and total price in installments: €3,708. Cash purchase price: €3,600.

The interest is subsidized by Muebles La Fábrica. This offer is subject to prior authorization by Banco Cetelem S.A.U., after reviewing the documentation provided and signing the contract. This financing follows the French amortization system. The APR may vary depending on the loan term due to the existence of a formalization commission. These offers are valid until 12/31/2022.

## **5. ORDERS AND DELIVERY TIME**

Upon receiving the duly completed purchase order, we will send a confirmation of the placed order to the customer's provided email address.

IMPORTANT: The order will be processed once payment is confirmed in the bank account or, in the case of financed payment, upon receiving the final approval from the credit-granting entity.

Products with special measurements or custom-made for the customer cannot be exchanged or returned. Additionally, if the cancellation is made more than five days after the order confirmation, the amount paid will be forfeited.

After placing a custom order, if any manufacturing issues arise within 30 calendar days due to exceptional causes leading to an extension in the delivery timeline, a cancellation fee of 10% of the item's value will be applied to the customer. This fee covers management, manufacturing, and/or transportation expenses.

The delivery time for products is specified in the product sheet and will range between 10 and 75 working days approximately. This estimate is subject to variations depending on the delivery area and any special circumstances. The calculation will be based on working days (Monday to Friday) starting from the moment the order is processed and payment is confirmed.

Products that have Express delivery or are subject to pre-booking will be clearly indicated .

Please note that during certain periods, such as December 23rd to January 7th, the days prior to Easter, and a significant part of August, production and transportation of goods may not be considered as working days due to the seasonal nature of the furniture and decoration sector.

If your purchase order includes multiple products with different delivery times, we will deliver them together based on the longest delivery time.

Please be aware that for logistical reasons, your purchase may be shipped in separate partial shipments with different delivery dates.

If you wish to have a delivery for an order after the indicated timeframe on the product page, you must notify us by email at [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) upon receipt of the order confirmation. The shipment will be arranged on the requested dates.

Afterward, the merchandise can only be held in our warehouses for a maximum of 20 calendar days from the scheduled delivery date. If this period is exceeded, an additional monthly charge of 10% of the order value will be applied for storage expenses.

If the delivery date is not met within 30 business days, the buyer may choose to cancel the order by sending a certified letter with acknowledgment of receipt to Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. and receive a refund according to the payment method used, or by bank transfer. Delivery failure will not be considered if it has been delayed by the buyer's own decision or if the buyer cannot be located using the provided contact information.

Muebles La Fábrica shall not be held liable if the order delivery is delayed due to force majeure or unforeseen events.

Likewise, the company shall be exempt from fulfilling its delivery obligations as stated in these general conditions, and it disclaims responsibility in the following cases:

- Non-payment, in whole or in part, by the customer for the purchase order.
- Inaccurate customer data provided when completing the purchase order.
- Inability to deliver the order to the specified location due to inadequate access or any other reasons attributable to the customer.

## **6. SHIPPING AND ASSEMBLY**

For purchases amounting to 300 euros or more, shipping is free within the specified geographical area as stated in these terms and conditions. Additionally, the product details specify if assembly is included.

The shipping cost for purchases under 300 euros will be provided in the order confirmation, which will be displayed before finalizing the purchase.

The shipping price shown on the purchase order does not include the cost of a potential return due to customer withdrawal, as this would be subject to the ordinary market price.

For deliveries including assembly service, our own personnel or specialized companies handle the delivery of bulky products or items that require professional installation. This service includes delivery to your home, installation in your chosen location, and removal of packaging material. If you opt for a delivery without assembly, our team will simply leave the packages at your home or on the street, as specified on the product sheet, without unpacking. Please note that wall anchoring is not included in areas where we do not have a physical store, and assembly service is not available in the Galicia area.

Please ensure that the room where the merchandise will be placed is clear. The assembly commitment specifically applies to the furniture you have purchased and does not cover dismantling, moving, or removal of any existing furniture you may have at home. Please be aware that Muebles La Fábrica is not responsible for the installation of decorative complements or any type of electrical connections.

Deliveries are scheduled from Monday to Friday (excluding holidays) in the morning or afternoon. An appointment will be arranged in advance with the customer, who must verify the order's accuracy and the merchandise's condition upon delivery.

If the delivery cannot be made on the agreed-upon day due to the customer's absence or access difficulties that were not previously reported, additional expenses will be incurred. These expenses will cover a new delivery and even storage costs, which must be paid according to the current market price.

In the event that the customer requests to postpone or cancel the assembly service on a different date after the delivery, due to reasons beyond the control of Muebles la Fábrica or the assembly company, additional costs will be generated for the new assembly service requested.

If you wish to modify the previously agreed delivery date, a minimum notice of 72 hours must be given through the provided means of contact with the transport company.

Certain products, such as auxiliary furniture, decorative items, or small elements resulting from incidents that do not require qualified installation, are delivered disassembled. Sometimes, they are sent to the customer's home by express transport companies without prior notice and unpacked.

If the customer is not at home during the specified time, a notice will be left, and the product will be held for 10 days for a redelivery. Beyond this period, the customer will be responsible for the return costs.

In the event of defects noticed upon receipt or installation of purchased products, please clearly document the anomalies on the delivery note provided by the operator and notify us within 24 hours by sending an email to [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com). Please attach photographs of the affected product. In such cases, we will promptly repair or replace the defective products. Should we not receive any response within 7 calendar days from our last email communication, we will consider the incident closed.

The receipt of exchanged or replacement merchandise must be delivered within a maximum period of 30 calendar days from the first appointment call by the delivery team. Once the deadline has expired, if the customer has not agreed on a date for receiving the goods, the incident will be considered resolved and the merchandise will be returned to the factory.

Please carefully examine the packaging of the products before discarding, ensuring that they are in perfect condition and match your order. Avoid unpacking items such as mattresses, pillows, and sheets until confirming that they correspond to your order. Note that for hygiene reasons, these items cannot be exchanged or returned once their protective cover has been removed, except for those with manufacturing defects.

It is important to understand that failing to provide observations at the time of delivery implies full acceptance of the received products.

Unless there are hidden defects, claims will not be accepted after the customer has received the products if the procedure outlined above has not been followed.

The autonomous and independent companies from Grupo Muebles La Fábrica that carry out the transportation, delivery, and, if applicable, assembly of furniture or other services will be solely responsible for any damage or harm caused to the client as a result of providing said services.

## ACCESS

The customer should ensure that the dimensions of the purchased items will not pose accessibility problems to the property where the delivery takes place, including doors, hallways, elevators, landings, etc., and shall notify of any difficulty that could hinder the installation (plasterboard walls, damaged floors, etc.).

Please note that the use of pulleys or similar mechanisms to raise or lower items along the building's facade is strictly prohibited.

If required, the customer will be responsible for arranging and covering the cost of any mechanical means, such as cranes or lifts, that may be necessary for the delivery. This information should be communicated in advance to coordinate the delivery process.

Additionally, the customer must inform us if the delivery address is within an area that faces challenges in terms of vehicle access, limited loading and unloading hours, or distance from population centers. This will help us address any potential issues.

## TRANSFER OF RISKS

The delivery will be made by Muebles La Fábrica or by a third party on behalf of the former at the address specified by the customer during the purchase process.

The customer assumes the risks of deterioration, damage, and loss from the moment the products are made available to them, as described in this clause.

## 7. WARRANTY

The items purchased and subject to this contract are guaranteed against manufacturing defects or nonconformity, in accordance with Law 3/2014 amending the Royal Legislative Decree 1/2007 on Guarantees in the Sale of Consumer Goods. This guarantee is valid for a period of two years from the date of receipt of each item. The customer has the right to request repair, replacement, price reduction, or contract termination. Starting from the sixth month, the customer must provide evidence that any defects or faults detected existed at the time of delivery.

To claim the warranty, you must provide the purchase invoice and a detailed report of the defects by email to [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com) or by registered letter to the address of Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. The warranty is valid only at the delivery address of the order, and any alteration, modification, or replacement of data on the invoice will void its value.

The warranty does not cover displacements, deficiencies caused by negligence, impacts, improper use or handling, incorrect installation not performed by the authorized technical service, or materials that naturally wear and tear with normal use.

Certain natural materials may have normal characteristics such as veins, knots, and marks on the leather, which are signs of authenticity and enhance the product. These characteristics are not considered grounds for complaint.

Viscoelastic mattresses or those with a core made entirely of latex are incompatible with non-breathable bases and should not incorporate protectors or covers that hinder ventilation, as this can lead to the appearance of humidity.

This section is exclusively and independently addressed by each establishment of Grupo Muebles La Fábrica. Online sales are limited to the store's designated influence area.

#### AFTER-SALES SERVICE RATES

The expenses incurred for repairing non-Muebles La Fábrica parts will be billed to the customer at the following rates (excluding taxes):

- Truck transportation service: €120
- Labor and transportation operator: €60/hour (from our warehouses)

### **8. RETURNS**

You have a period of 14 calendar days from the receipt of your order to initiate a return or exchange. To do this, please send a registered letter to Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. or an email to [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com). Make sure to clearly indicate your customer information and order reference.

Once your request is approved, in the case of a return, the product will be collected in its original packaging along with all manuals, accessories, or promotional items if applicable. Please include a copy of the delivery note with the returned product, ensuring it is in perfect condition.

For exchanges, the product will be collected upon the delivery of the requested replacement item, as per the aforementioned specifications.



The costs incurred for returning an already manufactured order will be the responsibility of the customer, amounting to 20% of the item being returned, with a minimum charge of 30 euros.

In the event of incorrect shipments or damaged products, Muebles La Fábrica will accept the return and cover the transportation costs, provided that the customer has communicated this circumstance within the specified time and conditions.

Upon receiving the merchandise at our warehouse and verifying its condition, the customer will receive a refund, deducting the transportation costs, via the chosen payment method or through a bank transfer within a maximum of 14 working days.

For exchanges, if the price is higher, the customer will be required to pay the difference, and if it is lower, an equivalent refund will be issued.

Products intended for intimate use, such as mattresses, sheets, pillows, etc., will not be accepted for exchange or return if their protective cover has been removed. Additionally, custom-made items or those with special measurements, upholstery, size, or finish, in accordance with Article 103 of the LGDCU on exceptions to the Right of Withdrawal, are also excluded unless they are defective or incorrectly supplied.

## **9. TREATMENT AND PROTECTION OF PERSONAL DATA**

In compliance with the provisions of the RGPD (Regulation (EU) 2016/679), we hereby provide you with detailed information regarding the protection of personal data:

### **Responsible:**

Company Name: Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L.

C.I.F.: B62417308

Address: Rocafort, 140, 08015 - Barcelona

Telephone: 932 262 188

E-mail: [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com)

### **Purpose:**

We hereby notify you that the Personal Data collected will be incorporated into a file under our responsibility. The purpose of this is to manage the sending of the requested information and provide interested parties with offers of products and services that may be of interest to them. Additionally, we will use this data to carry out billing for products purchased on our website. The provided data will be retained for as long as the commercial relationship is maintained, or for the years necessary to comply with legal obligations, or until deletion is requested by the interested party.

### **Legitimization:**

The Personal Data obtained on this website, as well as the offer of products and services provided, are based on the consent requested from the interested party.

The interested party will have the right to withdraw their consent at any time. The withdrawal of consent will not affect the legality of the processing based on prior consent.

**Recipients:**

No data will be transferred to third parties, unless required by legal obligation.

**Rights:**

As a direct interested party, you have the right to obtain confirmation as to whether Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. is processing personal data that concerns you or not. You also have the right to access your personal data and request the rectification of any inaccurate data, or its deletion when it is no longer necessary for the purposes for which it was collected.

Under certain circumstances, you may request the limitation of the processing of your data, in which case we will only retain it for the exercise or defense of claims.

Moreover, under certain circumstances and for reasons related to your situation, you may object to the processing of your data. Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L will cease the processing, except for compelling legitimate reasons or the exercise or defense of possible claims.

Additionally, you have the right to receive the personal data that concerns you and that you have provided to us, and to transmit it to a third party without objection on our part (right to data portability).

Furthermore, please note that, under certain circumstances, you have the right not to be subject to a decision based solely on automated processing, including profiling, that produces legal effects on you or similarly significantly affects you.

**Cookies:**

To enhance accessibility, information, and security, the Muebles La Fábrica website utilizes "cookies" files that are stored in the browser memory or on the user's computer's hard drive.

Please carefully consult your browser's help section for instructions on how to activate "private mode." While you can still visit our website, note that navigation may not be optimal, and some features may not function correctly. Additionally, the quality and speed of the service provided may be affected.

**10. APPLICABLE LEGISLATION**

These General Conditions are governed by Spanish laws, and the parties agree to submit any disputes to the Courts and Tribunals of the user's domicile, waiving any other jurisdiction.

# Política de privacidad

Según lo establecido en el RGPD (Reglamento (UE) 2016/679), les proporcionamos la Información Detallada de Protección de Datos que se expone a continuación:

## Responsable:

Razón Social: Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L.

C.I.F.: B62417308

Dirección: Rocafort, 140, 08015 - Barcelona

Teléfono: 932 262 188

Correo Electrónico: [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com)

## Finalidad:

Le informamos que los Datos de Carácter Personal recogidos, serán incorporados a un Fichero bajo nuestra responsabilidad, con la finalidad de gestionar el envío de la información que nos soliciten y facilitar a los interesados ofertas de productos y servicios de su interés, así como realizar la facturación de los productos adquiridos en nuestra Página Web. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial, durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales o se solicite su supresión por el interesado.

## Legitimación:

Los Datos de Carácter Personal obtenidos en esta Página Web, así como la oferta de productos y servicios ofrecidos, está basada en el consentimiento que se le solicita al interesado.

El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada.

## Destinatarios:

No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.

## Derechos:

Usted, como interesado directo, tiene derecho a obtener confirmación sobre si en Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. estamos tratando datos personales que le conciernen, o no. Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, usted podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, usted podrá oponerse al tratamiento de sus datos. Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

En determinadas circunstancias, usted tendrá derecho a recibir los datos personales que le incumban y que nos haya facilitado, y transmitirlos o solicitar que se los proporcionemos a un tercero sin objeción por nuestra parte (derecho a la portabilidad de datos).

En determinadas circunstancias, le informamos que tendrá derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos sobre usted o le afecte significativamente de modo similar.

### **Cookies:**

Con la finalidad de mejorar los accesos, información y seguridad, la web de Muebles La Fábrica utiliza archivos "cookies" que se instalan en la memoria del navegador o en el disco duro del ordenador del usuario.

Lea atentamente la sección de ayuda de su navegador para conocer más acerca de cómo activar el "modo privado". Si bien podrá seguir visitando nuestra web, la navegación puede no ser óptima y algunas utilidades pueden no funcionar correctamente así como la calidad y rapidez del servicio prestado.

---

## **ENGLISH VERSION**

As per the General Data Protection Regulation (GDPR) (Regulation (EU) 2016/679), we hereby provide you with the Detailed Data Protection Information outlined below:

### **Responsible Entity:**

Company Name: Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L.

Tax Identification Number (C.I.F.): B62417308

Address: Rocafort, 140, 08015 - Barcelona

Telephone: +34 932 262 188

Email: [info@muebleslafabrica.com](mailto:info@muebleslafabrica.com)

### **Purpose:**

We hereby inform you that the Personal Data collected will be incorporated into a File under our responsibility, with the purpose of managing the delivery of the requested information and providing interested parties with offers of products and services of their

interest, as well as invoicing the products purchased on our Website. The provided data will be kept as long as the commercial relationship is maintained, for the years necessary to comply with legal obligations or until its deletion is requested by the interested party.

**Legitimacy:**

The collection of Personal Data on this website, as well as the offering of products and services, is based on the consent requested from the interested party. The interested party has the right to withdraw their consent at any time. The withdrawal of consent will not affect the lawfulness of the processing based on the consent given prior to its withdrawal.

**Recipients:**

No data will be transferred to third parties, except when required by law.

**Rights:**

As a direct interested party, you have the right to obtain confirmation as to whether Central Gestión Compras Siglo XXI, S.L. is processing personal data that concerns you or not. You have the right to access your personal data and request the rectification of any inaccurate data. Additionally, if the data is no longer necessary for the purposes it was collected, you can request its deletion.

Under certain circumstances, you may request the limitation of the processing of your data. In such cases, we will only retain your data for the exercise or defense of claims.

If there are reasons related to your particular situation, you have the right to object to the processing of your data. Central Purchasing Management Siglo XXI, S.L. will cease processing your data, unless there are compelling legitimate reasons or the need to exercise or defend possible claims.

Furthermore, you have the right to receive your personal data, provided by you to us, in certain circumstances. You can also request that we transmit it or provide it to a third party, without any objection on our part (right to data portability).

Under specific circumstances, we hereby inform you that you will have the right not to be subject to a decision based solely on automated processing, including profiling, that produces legal effects on you or significantly affects you in a similar manner.

**Cookies:**

To enhance access, information, and security, the website of Muebles La Fábrica utilizes "cookies" files that are stored in the browser memory or on the user's computer hard drive.

Please carefully review the help section of your browser to learn how to activate "private mode." While you can still browse our website, please note that navigation may not be optimal and certain functionalities may not work correctly. Additionally, the quality and speed of the provided service may be affected.