

CONDICIONES GENERALES DE COMPRA Y COMERCIO ELECTRÓNICO

POR FAVOR LEA ATENTAMENTE LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA ANTES DE UTILIZAR EL SITIO WWW.UMEBIR.COM Y WWW.UMEBIR.ES ASÍ COMO LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR IBEROGUAPA SL

La utilización por parte del cliente de los servicios de la tienda Online de UMEBIR presupone, en todo caso, la adhesión Y **ACEPTACIÓN TOTAL** a las Condiciones Generales de Compra en la versión publicada por IBEROGUAPA SL en el momento mismo de la orden de compra

1-INFORMACIÓN LEGAL Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE COMPRA DE UMEBIR CON WEB WWW.UMEBIR.COM Y WWW.UMEBIR.ES

2-RAZÓN SOCIAL: IBEROGUAPA SL CIF B42501577 DE AQUÍ EN ADELANTE LLAMADO COMO TAL O SIMPLEMENTE UMEBIR

3-DIRECCIÓN AV LOS LLANOS Nº 1 ROJALES ALICANTE 03170

4-MAIL INFO@UMEBIR.COM

5-SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE SOLO MENSAJERIA AL 681927635

6-TELÉFONO 965992104

7-SERVICIO DE ATENCIÓN MEDICA PERMANENTE POR MAIL DIRECTOR@UMEBIR.COM

A)-OBJETO

A través de las presentes condiciones generales de compra UMEBIR ofrece a sus usuarios visitantes y pacientes la posibilidad de realizar la compra online de los servicios de pruebas diagnósticas que ofrece la marca UMEBIR® dedicada a la venta de servicios médicos y de pruebas diagnósticas, y también establecer una vía de comunicación con el usuario

IBEROGUAPA SL podrá alterar en cualquier momento y sin aviso previo la estructura de su sitio web www.umbir.es así como algunos o todos los servicios en ella ofrecidos

B)-ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS CONDICIONES

El acceso y la utilización del servicio de Tienda On-Line de UMEBIR implican por parte del Visitante, paciente y/o por el Usuario la **ACEPTACIÓN PLENA Y SIN RESERVAS** de todas las condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales de Compra **Y EN LAS ANEXAS QUE SE EXPONEN Y SE DEBEN ACEPTAR AL MOMENTO DE COMPRAR**

Las presentes Condiciones Generales de Compra se aplican a la venta de todos los servicios que UMEBIR vende a través de WWW.UMEBIR.COM Y WWW.UMEBIR.ES dirigiéndose exclusivamente a un público mayor de 18 años, en lo que al contrato de venta del servicio se refiere, aunque el destinatario del servicio sea un menor de edad

UMEBIR se reserva el derecho a cancelar la COMPRA DE SERVICIOS de un cliente si se detectan actos fraudulentos, especulativos o de mala fe en la utilización de este servicio, como así también a la cancelación de su cita en forma unilateral con devolución del importe, en el caso que la mercantil o cualquiera de los profesionales que en ella se desempeñan ejerzan el derecho de admisión que los

asiste, **POR CONSIDERAR QUE LA RELACIÓN MEDICO PACIENTE O LA CONFIANZA EN DICHA RELACIÓN NO ES ADECUADA PARA EL BUEN RESULTADO DEL ACTO ASISTENCIAL**

El [Código Deontológico de la Organización Médica Colegial](#) en España, nos dice:

«La eficacia de la asistencia médica exige una plena relación de confianza entre médico y paciente. Ello presupone el respeto del derecho de éste a elegir o cambiar de médico o de centro sanitario. Individualmente los médicos han de facilitar el ejercicio de este derecho e institucionalmente procurarán armonizarlo con las previsiones y necesidades derivadas de la ordenación sanitaria».

“En el ejercicio de su profesión el médico respetará las convicciones de sus pacientes y se abstendrá de imponerles las propias”.

“El médico actuará siempre con corrección y respetará con delicadeza la intimidad de su paciente”.

“Cuando el médico acepta atender a un paciente se compromete a asegurarle la continuidad de sus servicios, que podrá suspender si llegara al convencimiento de no existir hacia él la necesaria confianza. Advertirá entonces de ello con la debida antelación al paciente o a sus familiares y facilitará que otro médico, al cual transmitirá toda la información necesaria, se haga cargo del paciente”.

“El médico ha de respetar el derecho del paciente a rechazar total o parcialmente una prueba diagnóstica o el tratamiento. Deberá informarle de manera comprensible de las consecuencias que puedan derivarse de su negativa”.

“El médico en ningún caso abandonará al paciente que necesitara su atención por intento de suicidio, huelga de hambre o rechazo de algún tratamiento. Respetará la libertad de los pacientes competentes. Tratará y protegerá la vida de todos aquellos que sean incapaces, pudiendo solicitar la intervención judicial, cuando se necesario”.

Lo anterior viene a traducirse en que **el médico tiene el derecho y posibilidad de romper el contrato tácito con el paciente** siempre que entienda que la relación médico-paciente haya terminado. O no sea la adecuada para la eficiencia del proceso

Solo en caso de urgencia o emergencia existirá obligación de tratar al paciente.

Para el caso de ruptura de la relación, deberá de procurarse que ésta sea lo menos traumática posible. Esto significa que se deberá de facilitar al paciente no solo la **información del tratamiento** que recibe y ha recibido, así como la información sobre las **necesidades de continuación del tratamiento**, sino **colaborar con el nuevo profesional** al que el paciente acuda.

Asimismo, UMEBIR se reserva en todo caso el derecho unilateral de modificar las presentes Condiciones Generales de Compra aplicable a su Tienda On-Line de venta de servicios diagnósticos o de citas médicas sean estas on-line o presenciales

C)-PROCESO DE COMPRA

UMEBIR pone a tu disposición una tienda virtual que ofrece todo tipo de servicios diagnósticos y servicios médicos de citas online o presenciales organizadas en un listado con buscador en la cabecera, para que te resulte más fácil encontrarlos solamente poniendo parte del nombre del servicio

Desde la página de inicio se accede a todos los servicios disponibles en la tienda desde varios puntos de acceso

Todos los precios mostrados son precios finales, quedando expresamente excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) no aplicable en España a los servicios médicos

También se te informa que los tipos de envío y plazos de entrega, de los servicios diagnósticos son de 48 a 96 horas laborales después de la compra, siendo enviados los kit diagnósticos en el caso que la prueba así lo requiera. Al domicilio establecido en nuestros registros, en caso de que no sean pacientes del centro y deseen comprar una prueba (que no requiera prescripción médica) deberán realizar los mismos pasos y procedimientos, pero con un alta previa con recogida de datos personales como la dirección de envío, **UNA VEZ REALIZADA LA COMPRA ES IMPOSIBLE EL CAMBIO DE DIRECCIÓN DE ENVÍO** ya que el proceso de emisión del bono de transporte a la agencia y salida de los kit de almacén es automática una vez se realice el pago y de logística y gestión externalizada a nuestra web

En el caso de las pruebas que requieran extracción sanguínea, necesitan de un volante médico de prescripción de la misma, un volante de orden de extracción, (documentos que en nuestro caso genera el médico responsable) y personal de nuestro departamento de diagnóstico contactara por mail o telefónicamente para indicar el sitio o punto de extracción más cercano al domicilio del paciente, en el caso de pacientes que no son del centro **NO REALIZAMOS PRUEBAS QUE REQUIERAN PRESCRIPCIÓN MEDICA**

En aquellos kit de autotoma de muestra, cada kit y el documento "instructivo pruebas" que enviaremos con el informe de la primera cita médica, tendrá la totalidad de instrucciones para devolver los kit con las muestras por cada mensajería y a un número de cliente asociado específico dependiendo de cada prueba

Los errores en el envío e inutilización de la prueba **NO SON RESPONSABILIDAD DE UMEBIR** debiéndose hacer cargo el propio paciente de los costes de reenvío de otro kit para la realización de la prueba

D)-COMPRA EN UMEBIR

Para poder comprar en **UMEBIR** es necesario registrarse previamente como paciente. Únicamente tienes que seleccionar cualquier producto y te llevara al área de compra pidiéndole su DNI donde debes colocar tu número sin espacios ni guiones tal como lo ha indicado en el alta de cliente o como lo has generado tú mismo con antelación, o generar un registro de cliente nuevo, teniendo en cuenta que nunca el sistema permitirá generar otro cliente con igual DNI ni teléfono igual al tuyo, una vez dentro de la tienda podrás elegir los productos disponibles, seleccionando la cantidad de cada uno que desees incorporar al carrito., una vez tengas todos, podrás ir al carrito, repasar el pedido, y pagar el pedido, aceptando la totalidad de condiciones que puedes pinchar y leer detenidamente antes de aceptarlas además de aceptar las presentes Condiciones Generales de Compra de manera expresa a través de la marcación de la casilla correspondiente antes de tramitar tu pedido.

Es importante que se asegure de que tengamos la dirección adecuadamente ya que será el destino del pedido, ya que el proceso es automático y una vez realizado el pago no se puede cambiar ningún dato, ni de envío ni de facturación ni de los componentes del pedido ya pagado, si ha cambiado la dirección o no recuerda la dirección registrada debe contactar antes de realizar el pago al número de la clínica en forma telefónica 965992104 en horario de atención o al WhatsApp de atención al paciente de lunes a viernes de 9 a 21 horas horario peninsular donde le podrán confirmar los datos registrados siendo este número el 681927635

E)-DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

La selección de servicios ofrecidos a través de nuestra tienda on-line, es válida en tanto que los productos estén visibles, Al tratarse de comercio electrónico, el stock se actualiza online, por lo que podría suceder, eventualmente, que durante el proceso de compra se agote el stock, no pudiéndose, por tanto, en estos supuestos, continuar con la compraventa iniciada.

En el caso de que existiera alguna rotura de stock o indisponibilidad puntual de un servicio, no aparecerá en el listado

F)-¿CÓMO SE TRAMITA EL PEDIDO?

Cuando pinchamos en el botón tramitar el pedido (tras haber seleccionado los productos y las unidades), se establece una conexión segura, a través de SSL, en donde deberás introducir una serie de datos en los siguientes formularios:

- DATOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO O DEBITO

Acto seguido, deberás finalizar el pedido dándole al botón de tramitar el pedido con lo que aceptarás las condiciones generales de la compra.

G)-PEDIDOS A TODA ESPAÑA. INFORMACIÓN SOBRE EL ENVÍO A CANARIAS, CEUTA Y MELILLA

UMEBIR envía KIT DE SERVICIOS DIAGNÓSTICOS a todo España. A excepción de Canarias, Ceuta y Melilla, en cuyo caso para realizar el envío debe pagarse un suplemento y realizar tramites manuales de autorización aduanera, por lo que debe gestionarse p en forma personalizada con atención al cliente al watsssap de atención al paciente de lunes a viernes de 9 a 21 hora peninsular, dicho número es el 681927635 UMEBIR está obligada al cumplimiento de medidas concretas propuestas por el servicio postal y el control aduanero.

H)-TRANSPORTE Y GASTOS DE ENVÍO

Los gastos de envío y/o gestión no están comprendidos en el precio y le serán mostrados al Cliente antes de finalizar su compra, en función de la dirección de envío de cada pedido y el proveedor de transporte que es elegido en función de la zona de entrega, a excepción de pedidos de kit diagnósticos en Ceuta Melilla o Canarias, o también envíos fuera de España, en cuyo caso se presupuesta por separado en el momento de gestionar el pedido, debiendo contactar previamente a atención al paciente para que se realice el presupuesto correcto de este concepto

En cuanto a la forma de envío, se establecen por los operadores de transporte con los que trabajamos unos plazos de entrega. Estos plazos se computan sobre días laborables -de lunes a viernes- puesto que UMEBIR no realiza expediciones en festivos, sábados, ni domingos. Los plazos de expedición indicados son orientativos y las entregas se realizarán por las agencias a lo largo del día, **INTENTANDO ENVIAR LOS PEDIDOS REALIZADOS ANTES DE LAS 16:00 HORAS AL DÍA SIGUIENTE SI NO SE COMPRO EN FIN DE SEMANA O FESTIVO SIENDO DICHS PLAZOS ENTRE 48 Y 96 HORAS LABORALES**

UMEBIR no se hace responsable de ningún retraso originado en el transporte por:

- Dirección incorrecta o incompleta.
- No indicar un número de teléfono de contacto.
- Huelgas de los transportistas.
- Condiciones climatológicas adversas.

Si el Cliente no aprecia roturas externas en el paquete a la hora de recibirlo, pero al abrirlo observa desperfectos a causa del transporte, debe notificarlo en el mismo día de la recepción a la compañía de transporte para dejar constancia y ponerse en contacto con UMEBIR enviando fotos a info@umebir.com de la incidencia. En caso contrario se entenderá que el Producto ha sido aceptado de conformidad., siendo responsable de los gastos de reenvíos posteriores únicamente el paciente

La empresa de transporte una vez pasado este plazo considera que el material enviado está en perfecto estado y no se hace responsable de los desperfectos.

I)-¿QUÉ MEDIOS DE PAGO PUEDO UTILIZAR?

El pago se realizará a la finalización del proceso de compra y será condición indispensable para la formalización del mismo. En cualquier caso, la elección del medio de pago se realiza durante el proceso de compra en la pantalla correspondiente.

Admitimos los siguientes sistemas de pago:

- **PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO.** A través de la conexión segura SSL, se conecta con Redsys, de forma que se transmiten los datos bancarios directamente y de forma segura, de forma que UMEBIR no tiene acceso a ellos ni los almacena.

El sistema de Comercio Electrónico Seguro se basa en que el Emisor de la tarjeta (banco o caja de ahorros) identifique al titular de la misma antes de autorizar el pago por Internet. UMEBIR dispone de un sistema de pago con tarjeta de débito o crédito con Redsys por lo que, una vez seleccionado el producto a comprar e introducido el número de su tarjeta, se abre una ventana de Redsys que comunica con el Banco correspondiente, o emisor de tarjetas de pago, que solicitará identificación.

Los datos de la tarjeta y contraseña quedan protegidos por este sistema de seguridad desde el momento de su introducción. Una vez completada la identificación, Redsys comunica a UMEBIR que la compra la está realizando el titular de la tarjeta, de forma que éste pueda completar el proceso. Si la identificación no ha sido satisfactoria, Redsys lo comunica a UMEBIR para que proceda en consecuencia.

Esta forma de pago es inmediata, en el momento en el que el Cliente realiza el pago, UMEBIR lo recibe pasando a procesar su pedido (previa verificación de que los datos son correctos).

- **PAYPAL** solo lo admitimos para pacientes de fuera de la comunidad europea con el recargo que el mediador establece
- **WESTERN UNIÓN** para pacientes exclusivamente de fuera de la unión europea, debiendo consultar al servicio de atención al paciente los datos del destinatario
- **TRANSFERENCIA BANCARIA**

En este caso al finalizar el proceso de compra y elegir el pago por transferencia, en la pantalla le indicara el número de cuenta al que debe realizar la transferencia bancaria, siendo de EXCLUSIVA OBLIGACIÓN del paciente enviar justificante oficial de la transacción (no se aceptan capturas de pantalla) al correo electrónico justificantes@umebir.com al tratarse de un sistema de notificaciones automatizado, **EL PAGO NO SE TOMARA COMO REALIZADO HASTA QUE NO SE RECIBA EL MAIL CON EL JUSTIFICANTE Y EL CORREO LE EMITA UN MAIL DE RECEPCIÓN COMO "RECIBIDO", SI ESTO NO SUCEDE LOS PLAZOS DE CADUCIDADES DE CITA Y POSIBILIDADES DE BENEFICIARSE DE COSTOS REDUCIDOS SIGUEN CORRIENDO Y TU CITA PODRÁ SER CANCELADA SIN DERECHO A RECLAMO COMO ASÍ TAMBIÉN LA PERDIDA DE LA CONDICIÓN DE PACIENTE PERIÓDICO (CON CITAS DE PRECIO BONIFICADO). SEGÚN EL DOCUMENTO DE PDF DE INFORMACIÓN AL PACIENTE QUE SE ADJUNTA COMO ANEXO 1**

Una vez finalizada la tramitación del pedido, se le envía la confirmación de la compra al email de contacto facilitado , sino no recibirá factura en su mail con los datos de la compra y podrá solicitarla a atención al paciente en caso de necesidad

J)-Y, SI NO HE HECHO YO LA COMPRA, ¿QUÉ PUEDO HACER?

Si se detecta un cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, se debe poner inmediatamente en contacto con la entidad bancaria; a través de email o por vía telefónica, en el menor plazo posible para que se puedan realizar las gestiones oportunas. Además, el Banco y/o las empresas emisoras de medios de pago pueden adoptar medidas antifraude que conlleven el rechazo de cierto tipo de operaciones.

K)-DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES Y DESESTIMIENTO

Por su parte, la ley 7/1996 de Comercio* prevé este derecho en el caso de las ventas a distancia (*las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor*, especialmente por teléfono, catálogo o internet) una vez concluidas estas, y recibido el producto o iniciada la prestación del servicio, por parte del consumidor aunque sus artículos 44 y siguientes dedicados al desistimiento, se vieron derogados por una nueva norma de 2014 (**Ley 3/2014**, de 27 de marzo*).

Artículo 93. Excepciones.(SERVICIOS SANITARIOS)

La regulación establecida en este título no será de aplicación:

- a) A los contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de los niños y el apoyo a familias y personas necesitadas, temporal o permanentemente, incluida la atención a largo plazo.
- b) A los contratos de servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluidos la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias.
- c) A los contratos de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas.
- d) A los contratos de servicios financieros.
- e) A los contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos.
- f) A los contratos para la construcción de edificios nuevos, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda.
- g) A los contratos relativos a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados regulados en esta ley.
- h) A los contratos relativos a la protección de los consumidores y usuarios con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio regulados en la Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por

turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias.

i) A los contratos que, con arreglo a la legislación vigente, deban celebrarse ante un fedatario público, obligado por ley a ser independiente e imparcial y a garantizar, mediante el suministro de una información jurídica comprensible, que el consumidor y usuario celebra el contrato únicamente previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico.

j) A los contratos para el suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un empresario mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor y usuario.

k) A los contratos de servicios de transporte de pasajeros, sin perjuicio de la aplicación del artículo 98.2.

l) A los contratos celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas.

m) A los contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor y usuario.

CAPÍTULO III

Derecho de desistimiento

Artículo 102. Derecho de desistimiento.

1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.

2. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

Artículo 103. Excepciones al derecho de desistimiento.

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.

c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

- f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.
- g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

En este caso al tratarse de 2 excepciones, nuestros servicios no son aptos para ejercer el derecho al desestimiento, cuyo situación aceptas al realizar la compra, siendo con antelación debidamente informado, por tratarse de productos con trazabilidad y por seguridad sanitaria en el caso de los kit diagnosticos

Y por tratarse en el caso de las citas, de un servicio de cita medica y seguimiento permanente via mail con un servicio que se inicia el dia del pago de la cita y que ya el paciente puede hacer uso, y finaliza con la cita sea esta online o presencial, renovándose nuevamente el servicio de contacto medico permanente con el pago de la siguiente cita, por lo que el servicio de cita con contacto medico permanente por mail, se inicia el mismo dia de la compra , siendo una de las excepciones a este derecho el servicio iniciado

EN EL CASO DE PRODUCTOS QUE SI PUEDEN DEVOLVERSE POR DERECHO A DESESTIMIENTO

- El plazo de devoluciones es de 14 días hábiles desde el momento de la recepción del pedido. Una vez pasados los 14 días, no será posible tramitar la devolución.
- El Cliente debe devolver el pedido completo
- El cliente deberá hacerse cargo de los gastos de envío en caso de devolución voluntaria.
- Los productos deben estar tal y como se han recibido. Deben conservar intacto su precinto de origen. No se admitirá la devolución del producto sin el precinto o si el producto ha sido manipulado. Si el control de calidad a la recepción del producto detecta que ha sido abierto o manipulado no se aceptará la devolución y el cliente deberá hacerse cargo de la recogida del producto en nuestras instalaciones.

- Si el producto recibido no es apto para la devolución, porque no se recibe en buenas condiciones o es un producto no sujeto a devolución, el cliente dispone de un plazo de 10 días naturales para recoger dicho producto en nuestras instalaciones, pasado este tiempo se desechará, sin tener el cliente nada que reclamar

Cuando se reciba el producto devuelto y se realicen las comprobaciones necesarias se realizará el abono en la misma cuenta en un plazo máximo de 14 días hábiles. Se tendrá en cuenta para el abono los descuentos aplicados en el momento de la compra.

En función de la normativa vigente (**Real Decreto Legislativo 1/2007**, Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) **NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES DE productos sanitarios por seguridad como son los kit de diagnóstico**, ya que se pierde el control de calidad y trazabilidad de los mismos generando este hecho un riesgo para la salud, **ni de servicios iniciados como las citas medicas online o presenciales con servicio de contacto medico permanente por mail**

L)-RECLAMACIONES

Una vez entregado el pedido el cliente debe revisar que todos los productos estén correctos. Se deben conservar tanto los productos como el embalaje y la caja exterior hasta comprobar que no hay ninguna incidencia con el pedido.

Si el Cliente no aprecia roturas externas en el paquete a la hora de recibirlo, pero al abrirlo observa desperfectos a causa del transporte, o la falta de algún producto debe notificarlo en el mismo día de la recepción del pedido a UMEBIR aportando evidencias de la rotura (imagen, vídeo, etc...), en caso contrario se entenderá que el pedido ha sido aceptado de conformidad.

La empresa de transporte y UMEBIR una vez pasado este plazo considera que el material enviado está en perfecto estado y no se hace responsable de los desperfectos.

En caso de que el producto no cumpla con las características de la ficha mostrada en nuestra página web o que el producto venga defectuoso de origen el cliente debe contactar con UMEBIR a través del NUMERO DE ATENCIÓN AL PACIENTE VIA WATSAAPS dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del paquete. Se responderá a la consulta con las instrucciones a seguir lo antes posible.

M)- CONCLUSIONES SOBRE DERECHO DE DESISTIMIENTO

De acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007, Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, UMEBIR reconoce el derecho de desistimiento de cualquier compra realizada en www.umbir.com dentro del plazo de 14 días naturales desde el momento en que el Cliente recibió el producto. Antes de cualquier devolución debe contactar con el dpto. de Atención al paciente a través del Centro de Ayuda, ya que en su mayoría los productos vendidos en nuestra tienda no contemplan dicho derecho, tal como se especifica en el punto 12 de este texto

info@umbir.com

PRODUCTOS NO SUJETOS AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

De acuerdo con el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras

leyes complementarias, no será posible solicitar el derecho del desistimiento en relación a: “El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega”.

En función de la normativa vigente no se aceptan devoluciones de productos de alimentación como leches infantiles, papillas, complementos alimenticios, productos sanitarios como kit diagnósticos, ni servicios ya iniciados como la compra de citas medicas online o presencial con servicio de contacto medico permanente por mail (SERVICIO INCLUIDO EN TODOS NUESTROS TIPOS DE CITAS etc. ya que se pierde el control de calidad de los mismos en el caso de kit diagnósticos o se trata de servicios ya iniciados en el caso de consultas, debido a que todas ellas incluyen el servicio de contacto directo con el medico via mail, servicio permanente de atención al paciente personalizado, revisión de pruebas y resultado por parte del medico de manera segura subiéndolos a su historial médico, todos servicios vigentes desde el pago de la cita, sean o no utilizados por el paciente, e incluido en el costo del servicio de consulta medica en todas nuestras modalidades

N)-SOPORTE TÉCNICO

Para la resolución de problemas se debe contactar con nosotros a través del Centro de Ayuda. Horario de atención de Lunes a Viernes de 10 a 19h.

info@umebir.com

WhatsApp de atención permanente de lunes a viernes de 9 a 21 horas hora peninsular 681927635

Ñ)-RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cliente se obliga a realizar un uso lícito de los Servicios, sin contravenir la legislación vigente, ni lesionar los derechos e intereses de terceras personas.

El cliente garantiza la veracidad y exactitud de los datos facilitados al cumplimentar los formularios de contratación, evitando causar perjuicios a UMEBIR como consecuencia de la incorrección de los mismos.

Asimismo, se compromete a posibilitar la entrega del pedido solicitado facilitando una dirección de entrega en la que pueda ser recibido el pedido solicitado dentro del horario habitual de entrega de mercancías (de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00).

El incumplimiento de cualquiera de estas Condiciones Generales de la Contratación podrá dar lugar a la anulación o cancelación de los pedidos por parte de UMEBIR sin necesidad de preaviso al cliente y sin que ello suponga un derecho a indemnización alguna.

En caso de ser rechazado el envío por el cliente, UMEBIR no reembolsará el importe de los gastos del envío, siendo asumidos por el cliente.

O)-PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las obras, marcas, logos, y cualquier otro susceptible de protección, contenidos en la página web corresponden en exclusiva a UMEBIR ., salvo que en las mismas se indique titularidad distinta.

La reproducción, distribución, comercialización o transformación no autorizadas de tales obras, marcas, logos, etc. constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial o protección de marca registrada de IBEROGUAPA SL . o del titular de los mismos, y podrá dar lugar al ejercicio de cuantas acciones judiciales o extrajudiciales les pudieran corresponder en el ejercicio de sus derechos.

Asimismo, la información a la cual el cliente puede acceder a través del sitio Web, puede estar protegido por derechos de propiedad industrial, intelectual o de otra índole. La Empresa no será responsable en ningún caso y bajo ningún concepto de las infracciones de tales derechos que pueda cometer Ud. como usuario y/o cliente.

P)-NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que deban efectuarse por las partes en relación con los presentes Condiciones Generales de Compra deberán realizarse por escrito y se entenderá que han sido debidamente remitidas por correo CERTIFICADO O BUROFAX al domicilio de la otra parte o su correo electrónico CERTIFICADO

Concretamente en el caso de IBEROGUAPA SL , se le deberá notificar a la dirección postal AV DE LOS LLANOS Nº1 ROJALES 03170 o a INFO@UMEBIR.COM

Q)-NULIDAD E INEFICIENCIA DE LAS CLÁUSULAS

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones Generales de Compra fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo el resto de Condiciones Generales de Compra. En consecuencia, la cláusula declarada total o parcialmente nula o ineficaz se tendrá por no puesta.

R)-LEGISLACIÓN APLICABLE Y SUMISIÓN A FUEROS

Las compraventas realizadas en WWW.UMEBIR.COM se someten a la legislación española.

En caso de cualquier controversia que pueda derivarse de la interpretación de las presentes condiciones generales de compra y de las posibles acciones derivadas del procedimiento de compra, los Juzgados y Tribunales que, en su caso, conocerán del asunto, serán los que disponga la normativa legal aplicable en materia de jurisdicción competente, en la que se atiende, tratándose de consumidores finales, a su elección, al lugar del domicilio del usuario o al lugar del cumplimiento de la obligación.

La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución alternativa de conflictos, a la cual puedes acceder aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

En el caso de que la parte compradora actuara en representación de persona jurídica, ambas partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de MADRID.