

Condiciones generales de suministro

(effective from 01.05.2025)

Todos los proveedores que ofrecen su mercancía en la plataforma Alzura están obligados a cumplir las mismas condiciones de suministro.

Información general

- La «fecha de entrega prevista» indicada se calcula a partir de valores empíricos basados en experiencias pasadas y, por norma general (en un 99 % de los casos) se cumple. Sin embargo, por causas ajenas a la plataforma, pueden llegar a producirse alteraciones en esta fecha.
- Sobre todo durante los picos de pedidos inherentes a la temporada alta debe garantizarse que se priorizarán el procesamiento y el envío.
- Durante la temporada alta y sus picos de pedidos deberá velarse por poder procesar y enviar los pedidos a tiempo con el objetivo de mantener la promesa realizada a los clientes de ofrecer un servicio constante y de primera calidad.
- Los neumáticos de hasta 3 años de antigüedad se consideran 'nuevos de fábrica'.

Costes de envío

CUENTA BASIC MARKETPLACE	CUENTA PREMIUM MARKETPLACE
Envío gratuito a partir de 59,00 euros. De lo contrario, el envío costará 3,90 euros/pedido por proveedor	Envío gratuito siempre

Disposiciones adicionales para pedidos realizados a través de la PREMIUM MARKETPLACE ACCOUNT

Obligación del proveedor de cumplir las promesas hechas al cliente

Con el fin de garantizar las promesas de servicio otorgadas por ALZURA a los clientes, el proveedor se compromete, en particular, a cumplir los siguientes puntos:

Compromiso de entrega del 100 %:

En caso de cancelación o falta de entrega por parte del proveedor, este se compromete a asumir los costes adicionales que se generen por una compra de reemplazo a través de la plataforma de ALZURA. Se excluyen los errores evidentes de precio. El compromiso de entrega se refiere exclusivamente a cantidades habituales en el comercio o el consumo. ALZURA gestionará este asunto directamente con el proveedor.

Garantía del mejor precio:

Si un comprador encuentra un producto idéntico del mismo proveedor en otra plataforma a un precio más bajo, el proveedor se compromete a reembolsar la diferencia a ALZURA, siempre que el comprador realice igualmente el pedido a través de ALZURA Tyre24. Además, el proveedor asumirá los costes de un posible obsequio de fidelidad ofrecido por ALZURA.

Protección del comprador:

Si ALZURA realiza un reembolso justificado a un comprador, por ejemplo, porque un artículo no fue entregado o difiere significativamente de su descripción, y el comprador no pudo encontrar una solución directa con el proveedor, este se compromete a devolver a ALZURA el importe correspondiente para beneficio del comprador.

Estas disposiciones están destinadas a garantizar la calidad del marketplace y la satisfacción del cliente. El proveedor reconoce que una presencia fiable y de confianza frente al cliente final es de vital importancia para todas las partes involucradas.

Mismo día, Express Now o Express

- Los costes inherentes a este tipo de envío se calculan de manera individual y se indicarán en la página web durante el proceso de pedido.

Regiones insulares, exteriores, especiales o de difícil acceso

A los envíos a regiones insulares, exteriores, especiales o de difícil acceso (regiones con recargo adicional) se les añadirá un recargo de 18,00 € por paquete. (Los envíos urgentes solo se realizarán si es posible.)

Envío neutro y dirección de entrega diferente

- Los envíos neutros y las entregas a direcciones diferentes determinadas de antemano se realizarán sin recargo adicional.
- En caso de envío neutro y entrega en dirección de entrega diferente (privada o comercial) para los cuales el comprador haya introducido a mano una dirección de entrega diferente durante el proceso de pedido, se cargarán con unos costes adicionales de 0,99 € por pedido/proveedor.
- A los envíos neutros no se les añadirán documentos de envío ni información sobre el proveedor, o el proveedor imprimirá automáticamente la dirección del comprador (como remitente) en los documentos de envío.

Devolución de mercancía/tasas

Una de las ventajas de las que disfrutan los clientes de Alzura es la devolución reglada de la mercancía. Toda la mercancía puede devolverse en un plazo de **14 días** a partir de la entrega y de acuerdo con nuestras condiciones estándar.

A diferencia del comercio con consumidores finales (B2C), los comerciantes industriales (B2B) no están obligados a **retirar** la mercancía pedida y suministrada en perfecto estado.

A pesar de esto, los **vendedores** registrados en Alzura **aceptan las devoluciones**, siempre y cuando el comprador se lo comunique con antelación.

En caso de devolución comunicada y aceptada, se aplican las **siguientes normas**

- La devolución debe realizarse **a más tardar 7 días después de comunicar** la devolución.
- La mercancía devuelta debe estar en **perfecto estado y en condiciones de ser revendida**. Además del artículo, su **embalaje original** también se considera mercancía.
- La mercancía **utilizada** o **desmontada** queda siempre **excluida** de cualquier devolución.
- El comprador realiza la devolución por su propia cuenta y riesgo. La devolución al vendedor se realiza "franco domicilio", es decir, los **costes de la devolución corren a cargo del comprador**. En caso de que el vendedor organice la recogida de la mercancía en la sede del comprador, el vendedor tiene derecho a facturar al comprador los **costes de recogida** por un importe de **12,00 € por paquete** o, como mínimo, los costes reales en los que haya incurrido. Además, el vendedor tiene derecho a descontar del importe de reembolso los **gastos de envío en los que haya incurrido** para el transporte hasta el comprador.
- El vendedor tiene derecho a reclamar al comprador los costes en los que el vendedor incurra por motivo de la devolución, p. ej. comprobación de la mercancía, almacenamiento y administración; un **10 % del valor original de la mercancía**, aunque **como mínimo 10,00 €**. El vendedor puede descontar el importe correspondiente del importe de reembolso.
- Quedan **excluidos** del derecho a devolución los **pedidos especiales** (esto incluye sobre todo la mercancía que haya sido fabricada especialmente de acuerdo con los deseos expresos del cliente), las **baterías de arranque** llenas, el **vidrio para automóviles**, las **piezas electrónicas** y los **artículos** cuyo **valor neto sea inferior a 20,00 €**.
- A modo de aclaración cabe destacar que la mercancía entregada con defectos materiales no se ve afectada por las normas que anteceden y por ende sigue amparada por la normativa legal.

Normas adicionales para los pedidos realizados desde las CUENTAS PREMIUM MARKETPLACE

- **Protección del comprador:** ALZURA reembolsará al cliente el precio de compra en caso de que un artículo no sea entregado o no se corresponda con su descripción. La condición para poder acogerse a la protección del comprador es que el comprador haya informado de la situación al vendedor y no se haya producido reacción alguna.
- **Mejor precio garantizado:** Si el comprador encuentra exactamente el mismo producto del mismo vendedor a un precio más económico en otra tienda y a pesar de ello lo adquiere en ALZURA, se le reembolsará la diferencia de precio y además recibirá un agradecimiento por parte de ALZURA por su fidelidad.

Consejo de ALZURA:

En lugar de devolver los neumáticos, estos pueden revenderse en la propia tienda de ALZURA