

Condiciones Generales de Venta Egra Automoción S.L.U

Preámbulo

Egra Automoción S.L.U. es una empresa de comercio electrónico especializada en la venta de productos, accesorios y recambios de automoción nuevos y originales procedentes de fabricantes o mayoristas de equipos de automoción (en adelante, los "**Productos**").

Egra Automoción S.L.U ha trabajado para liberalizar el mercado de recambios de automoción con el fin de ofrecer a los consumidores una amplia gama de recambios originales y nuevos a los mejores precios y en las mejores condiciones de calidad y entrega, gracias a su catálogo único de más de 100.000 de referencias. Para lograr este objetivo, Egra Automoción S.L.U. acompaña a sus clientes a lo largo de todo el proceso de compra, con la ayuda de sus expertos mecánicos, plataformas logísticas y publicaciones tutoriales.

La satisfacción del cliente es la clave del éxito de Egra Automoción S.L.U.

La calidad de nuestros productos y la rapidez del servicio es la clave de una completa satisfacción de nuestros clientes.

Ámbito de aplicación de las CGV - Aceptación y modificaciones

Toda compra de un Producto en el Sitio implica la aceptación expresa y sin reservas por parte del Cliente de las CGV y de la Política de protección de datos personales y la reglamentación, como trata del Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre. Vigente desde 1 de diciembre 2007 y su revisión de junio de 2023, que el Cliente reconoce haber leído, marcando la casilla prevista a tal efecto al crear su cuenta y validar su pedido.

Las CGV sustituyen a todas las versiones anteriores de las condiciones generales de venta, que por lo tanto dejan de ser aplicables.

Las CGV constituyen el acuerdo completo entre Egra Automoción S.L.U. y el Cliente. Si alguna de las disposiciones de las CGV resultara inválida o inaplicable, no afectará a las demás disposiciones.

Ninguna tolerancia o demora por parte de Egra Automoción S.L.U. en el ejercicio de sus derechos perjudicará o restringirá los derechos de Egra Automoción S.L.U. y ninguna renuncia a tales derechos o renuncia a cualquier incumplimiento contractual se considerará como una renuncia a cualquier otro derecho o a cualquier incumplimiento contractual subsiguiente.

Egra Automoción S.L.U. se reserva el derecho de modificar sus CGV en cualquier momento, en particular para desarrollar sus servicios o para cumplir con la nueva normativa aplicable. Las CGV aplicables serán las vigentes en la fecha del pedido del Cliente.

Por lo tanto, se recomienda que el Cliente consulte regularmente las CGV en el Sitio para estar informado de cualquier nueva actualización.

1. Pedido

Los productos a la venta en el Sitio están reservados a personas con plena capacidad legal para realizar pedidos en el Sitio. Se especifica que los Productos están destinados al uso personal del Cliente y no deben estar relacionados con su actividad profesional, incluida la reventa o distribución del Producto.

1.1 Crear una cuenta de cliente

Antes de realizar cualquier pedido, el Cliente debe solicitar la creación de una cuenta en el Sitio. Se puede acceder a la sección <https://tiendaegra.es/altacliente> y contestaremos por email.

La información necesaria para crear la cuenta es: una dirección de correo electrónico válida y una contraseña. un número de identificación fiscal (NIF), el nombre de la empresa y una dirección de correo electrónico válida.

En cada nueva visita, si desea realizar un pedido o consultar su área "Mi Cuenta", el Cliente deberá identificarse previamente con los datos estrictamente personales y confidenciales que haya elegido.

El Cliente debe preservar la confidencialidad de sus identificadores. En caso de pérdida, olvido o uso indebido de sus identificadores por parte de un tercero, el Cliente deberá informar inmediatamente a Egra Automoción S.L.U. poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Egra Automoción S.L.U. o en el email pedidos@egraautomocion.com

Egra Automoción S.L.U. informa al Cliente que la creación de su cuenta personal en uno de los sitios web que pertenecen a Egra Automoción S.L.U. es una sola cuenta. Sus identificadores y contraseñas permanecen sin cambios para cualquier conexión a los sitios web de Egra Automoción S.L.U. Si el Cliente solicita la eliminación de sus datos personales vinculados a su cuenta de cliente, la eliminación se realizará automáticamente en todos los sitios web de Egra Automoción S.L.U. Para poder cambiar la contraseña debe enviar un email a pedidos@egraautomocion.com

1.2 Compra

Para realizar una compra, el Cliente debe realizar su pedido directamente en el Sitio.

El Cliente selecciona los Productos correspondientes a su búsqueda y los añade a su cesta.

Se especifica que es responsabilidad única y exclusiva del Cliente:

- evaluar las características del Producto de acuerdo con sus características técnicas y las necesidades o requisitos para los que está destinado o instalado; tanto como
- determinar que el Producto suministrado por Egra Automoción S.L.U. es apto para el correcto mantenimiento y / o reparación a realizar sobre el mismo, asumiendo la responsabilidad del Cliente en todo caso; y
- como resultado de lo anterior, el Cliente libera a Egra Automoción S.L.U. de cualquier evaluación, verificación o control de la precisión o idoneidad de cualquier Producto para el uso específico para el que está destinado a ser utilizado o instalado.
- la búsqueda por matrícula, número de bastidor o marca, modelo y tipo es indicativa. El uso de estas herramientas de búsqueda no exime al Cliente de verificar que el Producto seleccionado es equivalente al instalado en su vehículo.

- En caso de dudas con los productos puede ponerse en contacto con nosotros de las siguiente formas:

Tlf: Pedidos 91 230 05 34, 91 110 00 69, 926 841663

Tlf. WHATSAPP : 637 786017

Link : <https://wa.me/34637786017> Tlf.

Recambiofacil: 673 759221

ventas1@egraautomocion.com

ventas2@egraautomocion.com

comercial1@egraautomocion.com

pedidos@egraautomocion.com

administracion@egraautomocion.com

Tienda(online) : www.tiendaegra.es

VISITE NUESTRA WEB www.egraautomocion.com

El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria para la correcta ejecución de la entrega del Producto: nombre, apellidos, dirección de entrega y, en caso de ser diferente, número de teléfono.

Cuando los productos esta nen la cesta el pedido se recapitula indicando los siguientes elementos: Producto(s), cantidad(es), precio unitario, posibles descuentos, método de entrega, gastos de envío e importe total del pedido.

El Cliente puede volver a su pedido, completarlo, modificarlo o cancelarlo hasta que lo haya validado. Una vez que el Cliente haya hecho clic en la pestaña "Validar mi cesta", el pedido será validado y solo se puede cancelar por los canales habituales de comunicación. En caso de que el envío se ha enviado no se puede cancelar.

Esta validación está sujeta al conocimiento previo y a la aceptación expresa y sin reservas, a través de una casilla de verificación, de las presentes CGV y de la [Política de Protección de Datos Personales](#) por parte del Cliente, e implica una obligación de pago.

Una vez validada la cesta, el Cliente elegirá su dirección de entrega y, a continuación, su forma de pago.

Egra Automoción S.L.U. invita al Cliente a comprobar, completar o, en su caso, introducir su número de identificación fiscal antes de validar un pedido superior a 3.000€ con IVA incluido.

Una vez realizados estos tres pasos, la validación de la cesta, la elección del modo de entrega y la elección de la forma de pago por parte del Cliente, Egra Automoción S.L.U. envía al Cliente un correo electrónico validando el pedido en un plazo de veinticuatro (24) horas a partir del registro del pedido del Cliente. Si el Cliente no recibe el correo electrónico de validación del pedido en el plazo especificado, Egra Automoción S.L.U. le invita a ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Egra Automoción.

La venta se considera definitiva a partir del registro del pedido, tras recepción del correo electrónico de validación del pedido. A partir de ese momento, el estado del pedido aparece como "Pedido validado" y si esta en el apartado Albaranes, es porque ese pedido ha salido por la agencia seleccionada, en la sección "DOCUMENTOS " del área "ALBARANES " del Cliente.

Se especifica que Egra Automoción S.L.U. cobrará el importe total del pedido en el momento del envío de confirmación, se notificará por correo electrónico al Cliente.

Algunos pedidos pueden requerir documentos adicionales antes de ser validados por Egra Automoción S.L.U, como son envíos a Islas Canarias, Ceuta o Melilla, o Países fuera de EEC. En este caso, el Cliente deberá enviar los documentos necesarios para su validación por cualquier medio (e-mail, carta). En caso de no recibir o recibir documentos que Egra Automoción S.L.U. considere no conformes en un plazo de treinta (30) días, Egra Automoción S.L.U. se reserva el derecho de cancelar el pedido parcial o íntegramente.

En caso de una incidencia relacionada con el pedido del Cliente, en particular una incidencia en el pago o suministro, un problema relacionado con la indisponibilidad de los Productos o una anomalía en el pedido, Egra Automoción S.L.U. se compromete a informar al Cliente a través de la información facilitada por el mismo en el momento de la última actualización realizada en su cuenta.

En aras de la calidad, Egra Automoción S.L.U. puede EMPAQUETAR con doble caja y estos productos, entregados a los Clientes, siguen siendo piezas nuevas.

1.3 Posibilidad de anular el pedido antes de la preparación

Egra Automoción S.L.U. ofrece al Cliente la posibilidad de cancelar su pedido total o parcialmente antes de que Egra Automoción S.L.U. prepare el pedido. El Cliente ya no podrá cancelar el pedido a partir de que este grabado el Albaran, o la factura generada.

Para efectuar una cancelación (total o parcial), el Cliente puede realizarla a través de :

Tlf: Pedidos 91 230 05 34 , 91 110 00 69 , 926 841663

Tlf. WHATSAPP : 637 786017

Link : <https://wa.me/34637786017>

Tlf. Recambiofacil: 673 759221

ventas1@egraautomocion.com

ventas2@egraautomocion.com

comercial1@egraautomocion.com

pedidos@egraautomocion.com

administracion@egraautomocion.com

En caso de cancelación de los Productos por parte del Cliente o de Egra Automoción S.L.U. antes de que se confirmará el pedido, el Cliente no habrá efectuado ningún pago y Egra Automoción S.L.U. no realizará ningún reembolso. Sin embargo, si el Cliente desea cancelar su pedido después de la confirmación del mismo, deberá remitirse a los procedimientos de devolución y reembolso previstos en [el artículo 8.1 "Derecho de retractación"](#) mencionado a continuación.

2. Disponibilidad del producto

Los Productos ofrecidos son los que figuran en el Sitio, en función dentro de los límites de las existencias disponibles en Egra Automoción S.L.U. (previamente negociadas con sus proveedores).

El Cliente reconoce que la disponibilidad de los Productos, proporcionada por Egra Automoción S.L.U. en el momento de realizar el pedido y tras la recepción del correo electrónico de validación del pedido, se proporciona únicamente con fines informativos. A pesar de la actualización constante de las existencias, puede producirse una alteración en la disponibilidad entre las existencias indicadas en el Sitio durante la validación del pedido por parte del Cliente y las existencias realmente disponibles. En este contexto, se proporcionan indicaciones sobre la disponibilidad de los Productos en el momento de la confirmación del pedido.

En nuestra tienda el stock de los productos esta organizado con colores de semáforo:

En color verde significa que hay más de dos artículos en stock.

En color Amarillo-naranja significa que solo hay un artículo en stock, por lo que puede haber problemas de abastecimiento.

En color rojo no hay stock, pero puede pedir información sobre el stock de esta producto y le avisaremos cuando entre en nuestros almacenes, y podrá decidir si lo quieres o no .

En color Azul significa que el artículo esta en camino y puede entrar en los próximos días.

Si hay una diferencia de precio entre el Producto pedido y el Producto entregado, se tratará de la siguiente manera:

- en caso de que el valor del Producto reemplazado sea mayor que el importe del Producto inicialmente pedido por el Cliente, la diferencia del mismo no será facturada al Cliente. Egra Automoción S.L.U. asumirá el coste de la diferencia y facturará al Cliente al importe del precio del Producto solicitado.
- en caso de que el valor del Producto de reemplazo sea inferior al importe inicialmente ordenado por el Cliente, la diferencia de este se ajustará a favor del Cliente. Egra Automoción S.L.U. actualizará el precio, a la baja, tras la confirmación del pedido y el importe cobrado al Cliente será el precio del Producto de reemplazo.

El Cliente podrá rechazar el Producto de sustitución siguiendo los procedimientos de devolución previstos en [el artículo 8. de estas CGV](#).

Si Egra Automoción S.L.U. no encuentra ningún Producto que cumpla los criterios anteriores, se notificará al Cliente directamente en su área "Mi cuenta" Cliente en la sección "Pedidos" mediante una mención "Cancelado", así como por correo electrónico, tan pronto como sea posible. Egra Automoción S.L.U. procederá entonces a la anulación parcial o total del pedido.

Egra Automoción S.L.U. se reserva el derecho de modificar en cualquier momento su catálogo de Productos disponibles en el Sitio. Cada Producto queda presentado en el Sitio con una descripción que contiene sus principales características técnicas.

3. Precio

El precio de los Productos que aparecen en el Sitio se expresa en Euros (€) y los impuestos a parte (IVA), que se calcula en la cesta . Cualquier cambio en el tipo de IVA podrá reflejarse en el precio de los Productos.

Los precios indicados no incluyen los gastos de envío, cuyo importe varía en función del método de entrega elegido por el Cliente en el momento de la validación del pedido.

Los gastos de envío son fijos 7,40 euros mas iva (tarifa 2025) y se indican en el Sitio en el momento de la validación del pedido por parte del Cliente. Los gastos de envío se añaden al precio de los Productos solicitados.

Egra Automoción S.L.U. se reserva el derecho de modificar sus descuentos en cualquier momento, entendiéndose, sin embargo, que el precio del catálogo indicado en línea el día del pedido será el precio aplicable al Cliente, salvo que exista un error. En este caso se informará al Cliente con la mayor brevedad posible.

Como parte de las acciones promocionales, Egra Automoción S.L.U. podrá distribuir cupones de descuento de forma gratuita. La utilización de estos cupones de descuento se define en las condiciones generales de utilización.

4. Códigos promocionales

Los códigos promocionales aplicables a todas o algunas compras de Productos y Servicios (gastos de envío) específicas realizadas en el Sitio pueden ser ofrecidos en cualquier momento por Egra Automoción S.L.U. como parte de las acciones promocionales.

El uso del código promocional está definido en estas CGV y en las condiciones generales de uso de Egra Automoción S.L.U.

Los códigos promocionales son válidos por un período de tiempo limitado y sólo pueden utilizarse una vez para un solo pedido. No son transferibles y no pueden canjearse o comprarse a Egra Automoción S.L.U. A menos que se especifique lo contrario, el Cliente que haya recibido el código promocional tendrá derecho exclusivo de este. Se puede especificar una cantidad mínima y/o máxima de compra para cada código promocional.

El uso de un código promocional se aplica de la siguiente manera:

- En caso de que el valor del pedido sea superior al importe del descuento indicado en dicho código promocional, la diferencia entre el importe del código promocional y el importe del pedido correrá por cuenta del Cliente, que deberá abonarlo por cualquier medio de pago propuesto.
- En caso de que el valor del pedido sea inferior al importe del descuento indicado en dicho código promocional, la diferencia de importe entre el importe del código promocional y el importe del pedido no dará lugar a un reembolso al Cliente por parte de Egra Automoción S.L.U. ni a la emisión de un nuevo código promocional equivalente a la diferencia de valor entre estos dos importes.

En caso de devolución total o parcial de los Productos afectados por un código promocional, el importe del código promocional aplicado al pedido relacionado con el Producto devuelto se deducirá del importe reembolsado al Cliente por Egra Automoción S.L.U.

5. Gastos de envío

Los gastos de envío relacionados con un pedido dan lugar a una línea separada en la factura asociada al pedido del Cliente. Para obtener más información sobre el importe de los gastos de envío según el método de envío elegido por el Clientes.

Nuestra web calcula los portes según cantidad, volumen etc, por lo que puede ser que se promocionen los portes con PORTES PAGADOS POR EGRA, PORTES COMPARTIDOS, O PORTES 8,30 EUROS + IVA .

Las agencias son las siguientes métodos de entrega:

- **LOGISTICA envío hasta las 13,00 horas para entregar al día siguiente, a partir de las 13,00 entrega en 48 horas.**
- **CTT EXPRESS envío hasta las 17,45 horas para entregar los días siguiente.**
- **GLS envío hasta las 18,00 horas para entregar al día siguiente.**
- **DHL envío y entrega en 24/48 horas para bultos grandes, (lunas capots etc)**
- **REDUR (Proximamente)**
- **MRW envío hasta las 17,00 horas para entrega al día siguiente.**

Para ciertas categorías de Productos o ciertos modos de transporte, los gastos de envío pueden ser reducidos u ofrecidos (entrega gratuita).

6. Condiciones de pago

6.1 Métodos de pago

Antes de seleccionar el método de pago de su elección, el Cliente debe primero:

- añadir los productos que desea pedir en la cesta;
- modificar, si es necesario, su pedido (cantidades, referencias...);
- comprobar su dirección de entrega o introducir una nueva, si resulta necesario;
- verificar, completar y/o rellenar su número de identificación fiscal.

Una vez completados estos pasos, Egra Automoción S.L.U. propone al Cliente tres métodos de pago a elegir en el marco de una transacción segura:

- **Pago por BIZUM**
- **Con tarjeta de crédito (CB, VISA, MASTERCARD)**

El Cliente es redirigido a la interfaz de pago seguro del proveedor de pago para introducir de forma segura los datos de su tarjeta de crédito o de Bizum y validar el pago.

6.2 Pago y transmisión del riesgo

Lucha contra el fraude y pagos seguros

Con el fin de luchar contra el fraude y proteger los intereses de sus clientes, Egra Automoción S.L.U. ha establecido medidas para asegurar los pagos en su Sitio:

- Cuando el Cliente hace clic en el botón "Validar mi cesta" al finalizar su pedido, los socios de pago de Egra Automoción S.L.U. comprueban la validez del número de tarjeta de crédito y se aseguran de que no está sujeto a oposición.

Cuando el Cliente realiza el pedido, en la fase de pago, Egra Automoción S.L.U. autentifica y autoriza el pedido comprobando con el emisor (cliente) del titular de la tarjeta y GIE CB.

- Egra Automoción S.L.U. utiliza el protocolo de seguridad 3D para las transacciones realizadas con tarjetas de crédito CB, VISA, MASTERCARD. Este sistema consiste en asegurarse de la autenticación del titular de la tarjeta en el momento del pago y en la puesta en contacto del Cliente con su banco.

En el momento de la validación del pago, el Cliente se pone en contacto con su banco, a través de una redirección al sitio web del banco, para finalizar su pedido y validar su pago (ejemplo: recepción de un SMS con un código de seguridad). Si el pago es aceptado, el Cliente podrá finalizar su pedido en el Sitio.

No se transmiten datos bancarios a través de los sistemas de Egra Automoción S.L.U.

El reembolso se realizará con el mismo medio de pago que utilizó el Cliente al realizar su pedido inicial, a menos que el reembolso por el medio de pago inicial resulte imposible o, si el Cliente y Egra Automoción S.L.U. acuerdan otro medio.

El método de reembolso diferente que utiliza Egra Automoción S.L.U. es la transferencia bancaria. El Cliente deberá efectuar la devolución de su Producto desde su cuenta de cliente y completar la información de su Declaración de Identidad Bancaria (RIB-IBAN) bajo su única y total responsabilidad. Egra Automoción S.L.U. no se hace responsable de los datos personales que han sido indicados incorrectamente o de forma incompleta. En caso de uso fraudulento de cualquier medio de pago, se invita al titular de la tarjeta de crédito a ponerse en contacto inmediatamente con su banco para conocer los pasos a seguir y las condiciones de reembolso. El Cliente podrá exigir la cancelación del pago, y el reembolso de las cantidades pagadas, pidiéndole a Egra Automoción S.L.U. una copia de la reclamación.

En caso de uso fraudulento de cualquier medio de pago, se invita al titular de la tarjeta de crédito a ponerse en contacto inmediatamente con su banco para conocer los pasos a seguir y las condiciones de reembolso. El Cliente podrá exigir la cancelación del pago, y el reembolso de las cantidades pagadas, pidiéndole a Egra Automoción S.L.U. una copia de la reclamación.

Obligación de pago

Cualquier pedido realizado en el Sitio obliga al Cliente a pagar el precio total. Sin embargo, el pago sólo será efectivo cuando el pedido sea confirmado por Egra Automoción S.L.U.

Egra Automoción S.L.U. no estará obligada a entregar los Productos solicitados por el Cliente en el caso de que el pedido no haya sido pagado en su totalidad. El pago sólo se considerará

definitivo una vez que Egra Automoción S.L.U. haya recibido efectivamente las cantidades adeudadas.

En caso de incidente de pago (fraude, impago), Egra Automoción S.L.U. se reserva el derecho de rechazar la validación del pago y, por lo tanto, de rechazar el pedido.

Cambio de titularidad y transmisión del riesgo

Egra Automoción S.L.U. conserva la propiedad total y completa de los Productos vendidos hasta el pago total del precio del pedido, en principal, tasas e impuestos incluidos.

Egra Automoción S.L.U. se reserva el derecho de reclamar los productos vendidos y no pagados. En este sentido, en caso de reclamación, el Cliente se compromete a no modificar, incorporar, revender o pignorar los productos vendidos hasta que se haya recibido el pago completo.

El riesgo de pérdida y daño se transfiere al Cliente en el momento de la recepción de los Productos por parte del Cliente o de un tercero designado por el Cliente. El Cliente es responsable del correcto almacenamiento de los Productos pedidos y entregados.

Facturas

Tan pronto como se envíe el pedido, la factura se pondrá a disposición del Cliente en su área "DOCUMENTOS" en la sección "FACTURA". Todos los datos proporcionados y la validación registrada serán considerados como prueba del pedido.

El historial de los pedidos realizados por el Cliente está disponible en la sección "Pedidos" del espacio "PEDIDOS CONFIRMADOS".

En caso de que el importe anual sea superior a 3005 euros, puede descargar el modelo 347 en la pestaña " Mod. 347 " donde se puede descargar el documento.

7. Entrega

7.1 Modalidades de entrega

Lugar de entrega

Los Productos pedidos en el Sitio se entregan en la Península Ibérica, en las Islas Baleares, y en las Islas Canarias. Sin embargo, debido a la imposibilidad de entrega en mano por parte del transportista, los siguientes lugares de entrega no están cubiertos por Egra Automoción S.L.U. recogidas en apartados de correos, cuarteles militares, hoteles y ciudades universitarias.

Las entregas en Europa pueden tardar hasta 14 días.

En el momento de la entrega de los Productos, el Cliente deberá poder presentar un documento de identidad válido si así lo solicita el transportista. Si no se presenta un documento de identidad, los paquetes no podrán ser entregados.

Los Productos se entregarán en la dirección postal indicada por el Cliente en el momento del pedido o en el punto de recogida. El Cliente debe asegurarse de que la dirección proporcionada es exacta y completa. Cualquier error de dirección es imputable al Cliente, por lo que Egra Automoción S.L.U. declina toda responsabilidad a este respecto.

En caso de que el transportista tenga que redirigir el paquete a otra dirección por error del cliente, los gastos corren a cuenta del cliente.

Plazos de entrega

Los plazos de entrega se expresan en días laborables, excepto los días festivos.

La entrega sólo tendrá lugar después de que Egra Automoción S.L.U. haya recibido todos los importes adeudados por el Cliente.

Los plazos indicados en la página "Mi Entrega" del Cliente en el momento de la etapa de elección de la entrega, representan tanto el tiempo de preparación por parte de Egra Automoción S.L.U. como el plazo de realización del transporte para la entrega del transportista.

- El tiempo de preparación de los pedidos se divide en varias etapas:
- Verificación de la información introducida por el Cliente,
- Registro y preparación del pedido por parte de Egra Automoción S.L.U. y,
- Entrega del paquete al transportista.

Este tiempo de preparación puede variar en función de los pedidos y de la disponibilidad de los Productos de nuestros proveedores, de 12 a 72 horas, a partir del e-mail de validación del pedido, excluyendo los pedidos realizados en fines de semana y días festivos.

Envío en 24 horas

Los artículos en stock se entregarán en 24 horas con esta indicación tienen un de preparación limitado, si:

- Todos los artículos del pedido están en stock.
- El pedido se realiza de lunes a viernes en horario de corte de las agencias de transporte (excepto festivos).
- El horario de Verano comienza el 1 de Junio hasta el día 30 de Septiembre, por lo que los pedidos que se realicen el vienes por la tarde saldrá el Lunes .

El plazo de entrega es entonces el del transportista seleccionado por el cliente.

Si al menos uno de los artículos del pedido no esta en stock, el pedido puede prepararse dentro de los plazos habituales indicados anteriormente entre 24 y 72 horas si el proveedor es de España, si el proveedor el de Europa los plazos pueden ser de 3 a 7 días.

Este período no incluye los pedidos realizados en fines de semana y días festivos.

El plazo de entrega comienza a partir de la fecha de salida de los Productos de los almacenes de Egra Automoción S.L.U.

Seguimiento de la entrega

Algunos transportistas permiten el seguimiento de los pedidos. Egra Automoción S.L.U. proporcionará entonces al Cliente el número de seguimiento que le permitirá consultar, en cualquier momento, Los Productos que componen un mismo pedido se entregan en un solo envío. En el caso de que Egra Automoción S.L.U. divida el pedido en varios paquetes, los gastos de envío se facturarán una sola vez al Cliente.

7.2 Anomalías en la entrega

Egra Automoción S.L.U. controla los plazos de entrega de los paquetes entregados a los transportistas. No obstante, si el Cliente observa una anomalía en la entrega (retraso, cambio de punto de recogida, pérdida de seguimiento, etc.), se le invita a ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Egra Automoción, S.L.U. para encontrar una solución lo antes posible.

Ausencia del Cliente

El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria para la correcta ejecución de la entrega de la mercancía: nombre, apellidos, dirección de entrega, dirección de recogida y de facturación si es diferente de la dirección de entrega, número de teléfono.

Retrasos

Egra Automoción S.L.U. se esfuerza por respetar los plazos de entrega de los Productos vinculados al pedido y de acuerdo con el método de entrega elegido por el Cliente. En cualquier caso, los plazos de entrega (tiempo de preparación y plazo de entrega) no podrán exceder de treinta (30) días desde la validación del pedido. Transcurridos estos plazos, el Cliente podrá proceder a la rescisión de la venta mediante solicitud por escrito por los cauces habituales.

En caso de retraso significativo en la preparación y envío de su pedido, Egra Automoción S.L.U. invita al Cliente a ponerse en contacto con Servicio de Atención al cliente de Egra Automoción, S.L.U., para encontrar una solución lo antes posible.

Control de paquetes - Daños

Dependiendo del transportista seleccionado, el paquete se entrega en un punto de recogida contra firma, a domicilio (con o sin firma) o directamente en el buzón del cliente.

Independientemente del modo de entrega del paquete, el Cliente deberá comprobar, en el punto de recogida o con el repartidor, el estado del embalaje del paquete en el momento de la entrega. En caso de problema, se invita al Cliente a expresar sus reservas por escrito en la hoja de autorización o en cualquier otro medio presentado a tal efecto por el transportista. Una vez formuladas las reservas, el Cliente hará firmar la hoja al transportista y conservará una copia de la misma.

Cualquier anomalía observada en el momento de la entrega (daño, paquete indicado entregado por el transportista, pero no recibido, etc.) deberá ser declarada a Egra Automoción S.L.U. dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de los Productos (siendo la fecha indicada en el seguimiento de la entrega auténtico).

Si el Cliente no notifica sus reservas en el plazo establecido, se considerará que ha aceptado los Productos sin incidentes, daños o anomalías. Por lo tanto, los Productos entregados se considerarán libres de defectos y Egra Automoción S.L.U. no podrá aceptar ninguna reclamación por daños, falta de producto, paquete dañado o piezas rotas en el momento de la recepción.

Sin embargo, el Cliente goza de las garantías legal, de conformidad y de vicios ocultos.

8. Devolución de productos

Cualquier solicitud de devolución de un Producto por parte del Cliente será realizada:

- directamente en el Sitio en el área “<https://www.tiendaegra.es/listadodevoluciones>”

8.1 Derecho de retractación

Ejercicio del derecho de retractación

El Cliente dispone de un plazo de retractación legal de 5 días laborables días a partir de la recepción del Producto solicitado para ejercer su derecho de retractación. Si este plazo expira un sábado, un domingo, un día festivo o un día no laborable, se prorroga hasta el siguiente día laborable.

Si el Cliente desea ejercer su derecho de retractación, deberá notificar a Egra Automoción S.L.U. dentro de este plazo de los 5 días laborables, su decisión de retractación, rellenando el formulario de retractación o formulando otra declaración inequívoca en la que exponga su decisión de retractarse del contrato y devolviendo el Producto o los Productos en cuestión.

El Cliente notifica su decisión de retractación enviando su solicitud por medio de un formulario acompañado del número de pedido:

- sea directamente en el Sitio: “<https://www.tiendaegra.es/listadodevoluciones>”

El Cliente deberá devolver el Producto o los Productos en cuestión que ya haya recibido sin demoras indebidas y, en cualquier caso, a más tardar, catorce días después de la comunicación de su decisión de retractación

Los Productos deben ser devueltos en su embalaje original y en perfecto estado, acompañados de todos los accesorios e instrucciones. Los productos devueltos incompletos, estropeados o dañados no podrán ser recuperados por Egra Automoción S.L.U.

Los cargos de transportes de entrega y recogida pueden ser descontados del importe del reembolso. Y puede penalizar con un 10% del importe del producto en algunos casos, para cubrir gastos de embalaje y gastos del personal de preparación de pedidos.

Sin embargo, Egra Automoción S.L.U. no está obligado a reembolsar ningún coste adicional si el Cliente ha elegido expresamente un método de entrega distinto del método de entrega estándar menos costoso propuesto por Egra Automoción S.L.U. en el Sitio.

Egra Automoción S.L.U. se reserva el derecho de diferir el reembolso hasta que los Productos devueltos sean recuperados o hasta que el Cliente haya proporcionado la prueba de envío, lo que ocurra primero.

Los reembolsos se realizarán utilizando el mismo método de pago que el utilizado por el Cliente en el momento de su pedido inicial, a menos que el reembolso mediante el método de pago inicial resulte imposible o, si el Cliente y Egra Automoción S.L.U. acuerdan un método diferente.

8.2 Ampliación del plazo de devolución

Los Productos deben ser devueltos en su embalaje original, en perfecto estado con todos sus accesorios e instrucciones. En caso contrario, Egra Automoción S.L.U. se reserva el derecho de rechazar la devolución de los Productos.

Para más información sobre el alcance, el contenido y las instrucciones para ejercer el procedimiento de devolución póngase en contacto en el email a pedidos@egrautomocion.com

8.3 Embalaje de devolución

Métodos de devolución

La devolución de ciertos Productos está sujeta a ciertos requisitos y el reembolso del Cliente no puede aplicarse si no se respetan las recomendaciones específicas que se indican a continuación:

- La documentación automovilística, las bombillas de xenón, los aceites, los productos de mantenimiento y los productos desmaterializados (software, maletín de diagnóstico, etc.) deben ser devueltos por el Cliente en su embalaje original en perfecto estado y sin abrir.
- Las cadenas de nieve no son elegibles para devolución.

Los productos pedidos y consignados deben ser devueltos en su embalaje original, en perfecto estado (no dañados, o incompletos, no rotos). Los artículos devueltos incompletos, estropeados, dañados y sin su embalaje original no podrán ser aceptados o reembolsados por Egra Automoción S.L.U.

Gastos de reenvío - Etiqueta de envío con tarifa preferente

El Cliente debe enviar la mercancía a nuestros almacenes :

EGRA AUTOMOCION SLU

Polígono Industrial La Vega

C/ Zacatena, nave 5 y 6

13160 TORRALBA DE CALATRAVA

CIUDAD REAL

Para cualquier devolución del Producto, el Cliente obtendrá un formulario de devolución que se insertará en el paquete.

Para realizar la devolución, el Cliente debe primero contactar con Egra con el Servicio de Atención al cliente para averiguar si los Productos en cuestión pueden ser devueltos y, si es necesario, proporcionar los documentos necesarios para su reenvío (formulario de devolución, etiqueta de devolución prepagada).

Si Egra Automoción S.L.U. adelanta los gastos de devolución que luego serán deducidos del reembolso de los Productos y pagaderos por el Cliente, excepto en los siguientes casos:

- devolución de un Producto debido a un error de Egra Automoción S.L.U. Producto que no sea el solicitado en el Sitio, o que no cumpla con los requisitos,
- devolución de un Producto aceptado bajo garantía.

Sin embargo, la etiqueta de envío con tarifa preferente se excluye en el caso de una solicitud de eliminación de la cuenta del cliente y su ejecución por parte de Egra Automoción S.L.U. de acuerdo con el procedimiento.

9. Instrucciones para productos remanufacturados de intercambio.

Algunos Productos pueden ser consignados con respecto al Producto antiguo (igual que el del pedido). Las piezas que incluyen una consigna se indican mediante una mención específica en la ficha de producto.

Estas piezas vendidas en intercambio estándar" son reacondicionadas por los fabricantes de equipos y **tienen 12 meses de garantía en turismos y 3 meses o 15.000 km en vehículos industriales.**

desde la fecha de entrega. Son tan fiables y garantizadas como las piezas nuevas y resultan menos costosas. El precio de venta de estas piezas incluye el importe de una consigna pagada en el momento de la compra, reembolsable al Cliente si éste devuelve la pieza usada sustituida.

No se reembolsará consigna alguna si no es consecutiva a la compra en el Sitio de una pieza comparable (naturaleza y afectación del vehículo).

El Cliente deberá devolver el Producto original (Producto antiguo) destinado a ser sustituido por el Producto conservado a Egra Automoción S.L.U. de acuerdo con el procedimiento de devolución mencionado en la sección "Gastos de reenvío" anterior, con el fin de tener derecho a un reembolso.

El artículo devuelto debe estar completo y retornarse en el embalaje del nuevo Producto, independientemente del modo de devolución del Producto consignado.

El Cliente tiene 365 días a partir de la fecha de compra del nuevo Producto para obtener el reembolso del Producto por parte de Egra Automoción S.L.U.

10. Responsabilidades y garantías

10.1 Responsabilidad

Egra Automoción S.L.U. se esfuerza por ofrecer un servicio de calidad al Cliente. Sin embargo, el Cliente reconoce que sobre Egra Automoción S.L.U. tan sólo pesa una obligación de medios.

El Cliente es el único responsable de la elección y selección de los Productos, de su conservación y de su uso. Por lo tanto, es responsabilidad del Cliente asegurarse de la compatibilidad de los Productos elegidos con su vehículo y comprobar las características de su vehículo antes de realizar un pedido.

Dada la naturaleza técnica de algunos Productos vendidos, el Cliente debe respetar estrictamente las especificaciones técnicas y las recomendaciones de seguridad del fabricante, en particular las relativas al almacenamiento, montaje, pares de apriete, configuración digital y reprogramación y utilización de estos Productos.

El Cliente deberá remitirse a las instrucciones de uso y/o montaje proporcionadas con el Producto solicitado.

La información sobre las propiedades del producto y las disposiciones para las actualizaciones digitales del producto se encuentran en la hoja de producto del fabricante y en la documentación técnica. Egra Automoción S.L.U. señala expresamente que la ficha del producto puede contener, (i) información sobre las características del producto o (ii) contener información diversa sobre actualizaciones digitales del producto.

Al aceptar estos términos y condiciones, el Cliente acepta dichos acuerdos diferentes con respecto a la funcionalidad o actualizaciones del producto.

El Cliente reconoce que el buen funcionamiento del Sitio está sujeto a las condiciones de acceso a la red de Internet y a sus límites y restricciones (cobertura, saturación, disponibilidad). Por lo tanto, Egra Automoción S.L.U. no puede ser considerada responsable a dicho respecto.

Las fotografías e ilustraciones que acompañan a los Productos en el Sitio no tienen valor contractual. Egra Automoción S.L.U. aconseja al Cliente que consulte la ficha del Producto y, en particular, su descripción para conocer sus características precisas. La información contenida en estas Descripciones de Productos proviene de diversas fuentes (manuales del fabricante, etc.), por lo que, en caso de duda, o para obtener información adicional, se invita al Cliente a enviar un email a pedidos@egraautomocion.com

Egra Automoción S.L.U. no se hace responsable de:

- cualquier daño que resulte de la instalación o del uso de los Productos por parte del Cliente,
- en caso de datos de contacto incorrectos, incompletos o incorrectamente rellenos por el Cliente (direcciones de entrega, transacciones financieras: pagos según el método elegido por el Cliente, transmisión de RIB-IBAN a Egra Automoción S.L.U. para reembolsos, referencias de los Productos ingresados por el Cliente e identificados por Egra Automoción S.L.U. en el Sitio, usurpación de cuenta de cliente),
- cualquier acontecimiento resultante de un caso de fuerza mayor que pudiera retrasar o impedir el cumplimiento de sus obligaciones,
- los contenidos de los sitios enlazados directa o indirectamente al Sitio que no estén bajo el control de Egra Automoción S.L.U.

Salvo ante una disposición de orden público o imperativa, por lo que se refiere a los daños y perjuicios que pudieren resultar del incumplimiento, total o parcial, o del cumplimiento culposo de sus obligaciones contractuales o extracontractuales, Egra Automoción S.L.U. tan sólo será responsable de los perjuicios reales y probados por el Cliente que sean la consecuencia inmediata de las mismas, sin que el importe total de los daños y perjuicios a pagar por Egra Automoción S.L.U. todos ellos hechos generadores combinados, exceda del importe de la factura de la venta en cuestión.

Este límite también se aplica a todas las consecuencias, incluyendo reembolsos por equivalente, que se pudieren oponer a Egra Automoción S.L.U. en caso de nulidad o rescisión de una venta.

Egra Automoción S.L.U. no será en ningún caso responsable de los daños indirectos sufridos por el Cliente, tales como, entre otros, la pérdida de ingresos, la pérdida de volumen de negocios, la pérdida de beneficios, la pérdida de ahorros esperados, o cualquier daño, coste o gasto indirecto o derivado.

10.2 Garantías

Los Productos vendidos por Egra Automoción S.L.U. al Cliente gozan de:

- La garantía legal de conformidad

- La garantía legal de vicios ocultos

Las garantías legales, de conformidad y de vicios ocultos, se aplican con independencia de cualquier garantía comercial que pudiere concederse.

Para poder activar estas garantías, el Cliente deberá conservar la factura de compra del Producto.

Garantía legal de conformidad

La acción de garantía legal de conformidad por parte del Cliente está sujeta al siguiente régimen legal:

- El Cliente dispone de un plazo **de tres años** a partir de la entrega del Producto para actuar cualquier equipo vendido después del 01/01/2022 en el Sitio está cubierto por una garantía de conformidad de los bienes correspondiente a un período de 3 (tres) años.
- Rellenando todos los datos necesarios.

Bajo la garantía legal de conformidad, el Cliente tendrá derecho a obtener:

- O bien la reparación del Producto,
- O bien la sustitución del Producto,
- En caso de que la reparación o sustitución sea imposible o desproporcionada, se procederá a una reducción adecuada del precio o a la cancelación del pedido una vez que el Producto haya sido devuelto a Egra Automoción S.L.U.
- Sin embargo, cualquier reembolso al Cliente se reduce para tener en cuenta el uso que el Cliente haya efectuado de la mercancía desde su entrega.

Garantía legal por vicios ocultos

El cliente también disfruta de la garantía legal contra vicios ocultos. Si el Cliente desea entablar esta acción, sujeto a comprobante de compra debe hacerlo dentro de **1 año** al descubrimiento del defecto y demostrar la existencia de un vicio oculto. El resultado de dicha acción, a elección del Cliente, será la devolución del Producto y su reembolso, o la conservación del Producto y la devolución de parte del precio.

Asunción de la garantía

La asunción de la garantía está sujeta al conocimiento de la causa del defecto de conformidad o del vicio invocado. Dependiendo de la situación, este análisis será realizado directamente por Egra Automoción S.L.U. por el fabricante (artículo desmontado y devuelto) o por un experto o peritos en automoción que vendrá a examinar el vehículo.

- Si el Producto supuestamente defectuoso parece ser la causa de daños a otras piezas, el Cliente debe ponerse en contacto con Egra Automoción S.L.U. y no desmontar el Producto en cuestión. Egra Automoción S.L.U. puede encargar a un experto automotriz o perito independiente que determine las causas del mal funcionamiento.
- Si el supuesto Producto defectuoso no parece haber causado otros fallos, el Cliente, para devolver el Producto defectuoso, debe ir a su cuenta y seleccionar como motivo de la devolución: "La pieza recibida es defectuosa".

El Cliente debe introducir el formulario de devolución en su paquete con la siguiente información:

- La matrícula de su vehículo
- La fecha de la primera circulación
- El kilometraje en el momento del montaje y del desmontaje
- Las opciones específicas del vehículo (ABS, ESP, dirección asistida, aire acondicionado...)
- La descripción detallada del problema

Las facturas de reparación del vehículo relacionadas únicamente con esta avería y debidamente justificadas, deberán adjuntarse al paquete y enviarse por correo electrónico el día del envío. El pago de las eventuales facturas por la reparación del vehículo está sujeto a su recepción por parte de Egra Automoción S.L.U. en el plazo indicado anteriormente y sólo debe ser redactado por un profesional autorizado.

Las facturas deben hacerse a nombre de Egra Automoción S.L.U., CIF: B85888394, Avda. de la Industria, 21 28946 Fuenlabrada, Madrid, España. Las facturas deben ser establecidas por un profesional autorizado y deben mencionar imperativamente los siguientes elementos:

- Identificación del taller (nombre, dirección, identificación del comercio);
- Apellido / Nombre del Cliente;
- Identificación del vehículo;
- Factura de la primera reparación.
- Orden de trabajo de la reparación en garantía
- Kilometraje durante la intervención;
- Fotografías de los daños.
- Naturaleza de la intervención en relación únicamente con la avería;
- Número de horas realizadas;
- Tarifa horaria.

Cualquier factura enviada fuera de plazo y no conforme será rechazada definitivamente, no se admitirá ninguna solicitud de reembolso adicional por parte de Egra Automoción S.L.U.

Una vez desmontado y devuelto el Producto, el cliente puede cambiar su pieza si así lo desea. Egra Automoción S.L.U. no concede ningún préstamo de sustitución al Cliente durante el período de inmovilización de los Productos en cuestión, a efectos de peritaje de garantía.

Una etiqueta de envío de devolución está disponible en su área "Mi cuenta" Cliente, para evitar el pago por adelantado de los gastos de envío de la devolución.

Casos de exclusión de garantía

La garantía no será cubierta por Egra Automoción S.L.U. en los siguientes casos:

- Desgaste normal del Producto;
- Defectos y consecuencias relacionados con un error del Cliente, manejo inadecuado por parte del Cliente, uso anormal del vehículo en el que se ha previsto la pieza como resultado de un uso o instalación inadecuados, montaje inadecuado de la pieza o instalación que no se ajuste a las especificaciones y recomendaciones del fabricante del equipo o del fabricante de automóviles;
- Defectos internos no achacables a proveedores, y si al fabricante.
- Almacenamiento perjudicial para la conservación del Producto;
- Daños resultantes de un caso de fuerza mayor;
- Defectos y consecuencias relacionadas con la modificación, reparación, integración o adición por parte del Cliente no conformes con el uso normal.

En todos estos casos, Egra Automoción S.L.U. no se hace responsable del defecto del Producto ni de los daños causados.

En caso de aceptación de la garantía por parte de Egra Automoción S.L.U. si fuera necesario tras un análisis, Egra Automoción S.L.U. reparará, sustituirá el Producto o reembolsará al Cliente en un plazo máximo de treinta (30) días siguientes a la fecha de confirmación del defecto.

En caso de que le cliente manipule el producto y demostremos el mal uso, podemos denunciar el caso a las autoridades competentes.

En caso de exclusión de la garantía, el Cliente gozará de la recuperación de su Producto, poniéndose en email pedidos@egraautomocion.com en un plazo de quince (15) días a partir de la notificación de la denegación por parte de Egra Automoción S.L.U. De lo contrario, la pieza será automáticamente destruida por Egra Automoción S.L.U. y se enviará un informe de pericia técnica al Cliente.

Garantía comercial - fabricante

Algunos Productos vendidos en el Sitio gozan de una garantía concedida por el proveedor o fabricante del Producto. La existencia de esta garantía se indica en la ficha del producto en la página web.

Si el Cliente desea beneficiarse de esta garantía, se le invita a consultar la ficha de Producto directamente en el Sitio o a ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Egra Automoción S.L.U.

Se recuerda que el beneficio de esta garantía no excluye la aplicación de las disposiciones legales relativas a la garantía legal de conformidad y la garantía contra vicios ocultos. Se precisa que los supuestos de exclusión de la garantía son idénticos a los de la garantía legal antes mencionada.

11. Fuerza mayor

Egra Automoción S.L.U. no podrá ser considerada responsable ante el Cliente por cualquier retraso o incumplimiento de una de sus obligaciones en caso de fuerza mayor. Estos casos incluyen, pero no se limitan a: desastres naturales, acciones gubernamentales, guerras,

ataques, incendios, inundaciones, explosiones, apagones, disturbios informáticos o disturbios civiles.

Egra Automoción S.L.U. se reserva el derecho de suspender o rescindir la Venta, en todo o en parte, en caso de fuerza mayor definida como cualquier evento que pueda detener, reducir, retrasar o hacer que la venta de los Productos sea económica y significativamente menos rentable o impedir la ejecución normal de la venta.

El Cliente no podrá reclamar a Egra Automoción S.L.U. indemnización alguna.

12. Datos personales

Egra Automoción S.L.U. es responsable de la recogida y tratamiento de sus datos personales. Implementamos procesos dedicados a la gestión de servicios y relaciones con nuestros clientes y prospectos para que cada uno de ellos pueda mantener y reparar sus vehículos.

Egra Automoción S.L.U. aplica medidas para garantizar la confidencialidad, seguridad e integridad de los datos personales del Cliente, y se compromete a que sus proveedores de servicios a los que subcontrata los servicios garanticen el mismo nivel de seguridad que los suyos propios.

13. Propiedad Intelectual

El Cliente reconoce que todo el contenido del Sitio, incluyendo en particular: el nombre de dominio, las marcas, los textos, los gráficos, las fotografías, los dibujos, los sonidos, los datos, las imágenes, el audio y el vídeo, así como la estructura arborescente de Egra Automoción S.L.U. el plan de navegación, los logotipos, el diseño y la organización de sus secciones, los títulos, las bases de datos, las estructuras y los contenidos, existentes o futuros, están protegidos y son propiedad exclusiva de Egra Automoción S.L.U. y/o sus socios.

En consecuencia, sin la autorización previa y expresa de Egra Automoción S.L.U. quedan prohibidas todas las reproducciones, representaciones y usos por parte del Cliente.

Cualquier incumplimiento de estas obligaciones por parte del Cliente constituiría un acto de falsificación.

14. Derecho aplicable y resolución de conflictos

Las CGV están sujetas a la normativa española.

Para cualquier reclamación, se invita al Cliente a ponerse en contacto con nuestro Departamento de Atención al Cliente de Egra Automoción S.L.U.

- por teléfono llamando al número 91 110 0069, indicando su número de pedido,
- o por correo electrónico a través del email pedidos@egraautomocion.com

Si no prosperan sus gestiones, el cliente puede ponerse en contacto con la [plataforma de resolución de litigios](#) en línea creada por la Comisión Europea para recoger los comentarios que usted pudiere tener con el fin de remitirlos a los mediadores nacionales competentes.

El cliente podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la [Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Si no se llega a una solución amistosa, cualquier disputa será sometida a los tribunales españoles.

Última actualización el 4 de Julio de 2025