

Condiciones Generales de la Tienda Online Zehnder Group Ibérica Indoor Climate S.A.U.

Versión: 26-02-2026

Índice

1. Definiciones
2. Identidad de Zehnder
3. Ámbito de aplicación
4. La oferta
5. El contrato
6. Derecho de desistimiento
7. Obligaciones del consumidor durante el periodo de desistimiento
8. Ejercicio del derecho de desistimiento y costes
9. Obligaciones de Zehnder tras el desistimiento
10. Exclusión del derecho de desistimiento
11. Precio
12. Cumplimiento del contrato y garantías adicionales
13. Entrega y ejecución
14. Contrato de duración: duración, cancelación y renovación
15. Pago de producto
16. Pago de servicios
17. Procedimiento de reclamaciones
18. Resolución de conflictos
19. Disposiciones adicionales o distintas

Artículo 1 – Definiciones

En estas condiciones se entiende por:

1. **Contrato adicional:** Acuerdo en el que el consumidor adquiere productos, contenido digital y/o servicios relacionados con un contrato a distancia, que Zehnder entrega directamente o mediante un tercero.

2. **Consumidor:** Persona física que no actúa con fines comerciales, profesionales o artesanales.
3. **Día:** Día del calendario.
4. **Contenido digital:** Información producida y entregada en formato digital.
5. **Contrato de duración:** Acuerdo que prevé la entrega regular de productos, servicios o contenido digital durante un periodo determinado.
6. **Soporte duradero:** Medio que permite al consumidor o a Zehnder guardar información dirigida personalmente, de forma que pueda consultarse o usarse posteriormente sin modificaciones.
7. **Derecho de desistimiento:** Posibilidad de que el consumidor cancele un contrato a distancia dentro del periodo de reflexión.
8. **Zehnder:** La empresa Zehnder Group Ibérica Indoor Climate S.A.U. que ofrece productos, contenido digital y/o servicios a distancia a consumidores.
9. **Contrato a distancia:** Acuerdo entre Zehnder y el consumidor, cerrado mediante un sistema organizado de venta a distancia, usando exclusivamente o parcialmente medios de comunicación a distancia hasta su formalización.
10. **Formulario modelo de desistimiento:** Formulario europeo incluido en el Anexo I de estas condiciones.
11. **Medio de comunicación a distancia:** Herramienta que permite cerrar un contrato sin que el consumidor y Zehnder estén presentes en el mismo lugar.

Artículo 2 – Identidad de Zehnder

Zehnder Group Ibérica Indoor Climate S.A.U.

Raimon Casellas 131, 08205 Sabadell (Barcelona)

Teléfono: 900 700 110 (de lunes a jueves de 08:00 a 17:00, y los viernes de 08:00 a 14:30).

Correo: info@zehnder.es

CIF: ESA-59069922

Registro Mercantil: T.11.392 – L.10.173 Secc. 2ª – Folio 119 Hoja 130.518 Insc. 1

Artículo 3 – Ámbito de aplicación

1. Estas condiciones se aplican a todas las ofertas de Zehnder y a cualquier contrato a distancia celebrado con consumidores.

2. Antes de cerrar un contrato a distancia, se entregarán estas condiciones al consumidor. Si no es posible, Zehnder indicará cómo consultarlas y enviarlas gratuitamente a petición.
3. Si el contrato se cierra electrónicamente, las condiciones se pondrán a disposición del consumidor de forma que pueda guardarlas en un soporte duradero.
4. En caso de conflicto entre estas condiciones y condiciones específicas de productos o servicios, el consumidor puede acogerse a la disposición más favorable.

Artículo 4 – La oferta

1. Si la oferta tiene un periodo de validez limitado o condiciones especiales, se indicará claramente. De no especificarse, la oferta es válida por 30 días.
2. La oferta describe los productos, contenido digital o servicios de manera completa y precisa, incluyendo imágenes fieles. Errores evidentes no obligan a Zehnder.
3. Cada oferta informa claramente sobre los derechos y obligaciones del consumidor.
4. Zehnder puede modificar el contenido del servicio por razones técnicas u organizativas, siempre que no afecte significativamente al consumidor y se le informe antes de la prestación.

Artículo 5 – El contrato

1. El contrato se formaliza cuando el consumidor acepta la oferta y cumple sus condiciones.
2. Si la aceptación es electrónica, Zehnder confirma la recepción. Hasta entonces, el consumidor puede cancelar.
3. Zehnder garantiza la seguridad en la transmisión de datos y pagos electrónicos.
4. Zehnder puede verificar la capacidad de pago del consumidor y negarse a aceptar un pedido si existen motivos fundados.
5. Al entregar un producto, servicio o contenido digital, Zehnder proporciona al consumidor:
 - Dirección de atención para reclamaciones.
 - Condiciones y procedimientos para el derecho de desistimiento.

- Información sobre garantías y servicios postventa.
- Precio total, impuestos y gastos de envío si aplican.
- Forma de pago y entrega.
- Condiciones de cancelación para contratos de más de un año o indefinidos.
- Formulario modelo de desistimiento.

6. Para contratos de duración, estas obligaciones se aplican solo a la primera entrega.

Artículo 6 – Derecho de desistimiento

Productos:

1. El consumidor puede cancelar un producto dentro de 14 días sin justificar la decisión.
2. El plazo empieza cuando el consumidor o un tercero designado recibe el producto, o el último de varios productos si el pedido incluye varios.

Servicios y contenido digital no físico:

3. Puedes cancelar tu suscripción en cualquier momento, avisando al menos un mes antes de que se renueve el contrato. Si no la cancelas, se renovará automáticamente.
4. Si has elegido la modalidad de pago mensual y decides cancelar tu suscripción antes de que finalice el periodo anual, los importes abonados hasta ese momento no serán reembolsados.

Artículo 7 – Obligaciones del consumidor durante el periodo de desistimiento

1. El consumidor debe cuidar el producto y su embalaje, probándolo solo como si estuviera en una tienda.
2. Es responsable solo de la disminución de valor causada por un uso superior al permitido.
3. No es responsable si Zehnder no proporcionó información legal sobre el derecho de desistimiento.

Artículo 8 – Ejercicio del derecho de desistimiento y costes

1. El consumidor notifica a Zehnder mediante el formulario modelo.
2. Devuelve el producto dentro de 14 días tras la notificación, salvo que Zehnder ofrezca recogerlo.

3. Debe devolver el producto con todos los accesorios, preferiblemente en el embalaje original, siguiendo instrucciones claras de Zehnder.
4. Riesgo y prueba de devolución correcta y a tiempo son del consumidor.
5. Los costes de devolución corren a cargo del consumidor, salvo que Zehnder indique lo contrario.
6. Disposiciones sobre servicios iniciados durante el periodo de desistimiento y contenido digital no físico, detallando cuándo el consumidor debe pagar o no por los servicios prestados.

Artículo 9 – Obligaciones de Zehnder tras el desistimiento

1. Confirma la recepción de la notificación electrónica.
2. Reembolsa pagos y costes de envío en un plazo máximo de 14 días desde la notificación, pudiendo esperar a recibir el producto.
3. Usa el mismo método de pago que el consumidor salvo acuerdo distinto.
4. No reembolsa costes adicionales si el consumidor eligió un método de envío más caro.

Artículo 10 – Exclusión del derecho de desistimiento

Se excluyen, entre otros:

- Productos cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado.
- Subastas públicas.
- Servicios totalmente ejecutados con consentimiento previo.
- Productos personalizados, perecederos o sellados por higiene.
- Contenido digital no físico con inicio de ejecución previo acuerdo del consumidor.

Artículo 11 – Precio

1. Durante la validez de la oferta, los precios no aumentan salvo cambios de impuestos.
2. Productos con precios variables por el mercado financiero se indicarán como tales.
3. Incrementos permitidos según la ley o acuerdo de cancelación por parte del consumidor.

Artículo 12 – Cumplimiento del contrato y garantías adicionales

1. Zehnder garantiza que los productos y servicios cumplen con lo ofrecido y las normas legales.
2. Garantías adicionales no limitan los derechos legales del consumidor.
3. Garantía adicional: compromiso de Zehnder o proveedores de otorgar derechos más allá de los legales.

Artículo 13 – Entrega y ejecución

1. Zehnder actúa con máxima diligencia en pedidos y servicios.
2. Entrega en la dirección indicada por el consumidor.
3. Los pedidos se entregan en un plazo máximo de 30 días, salvo acuerdo distinto.
4. En caso de cancelación, Zehnder reembolsa inmediatamente.
5. Riesgo de pérdida o daño hasta la entrega recae en Zehnder.

Artículo 14 – Contratos de duración

Cancelación:

- Contratos indefinidos: cancelación en cualquier momento con preaviso mínimo de un mes antes de la fecha de renovación.

Renovación:

- Nuestros contratos son de duración indefinida. La renovación se realizará anualmente de forma automática.

Artículo 15 – Pago de producto

1. Pagos a realizar dentro de 14 días desde inicio del periodo de reflexión o cierre del contrato.
2. Para productos, el consumidor no debe pagar más del 50% por adelantado.
3. Informar errores en los datos de pago.
4. Incumplimiento: interés legal y costes de cobro extrajudicial hasta un máximo detallado.

Artículo 16 – Pago de servicios

1. Una vez rellenes el formulario y recibas el contrato por correo electrónico, podrás elegir la forma de pago que mejor se adapte a tus necesidades:
 - a) El pago anual se efectúa en un solo cargo domiciliado, justo antes de realizar el mantenimiento.

- b) El pago mensual está diseñado para cubrir la visita de mantenimiento del año siguiente. Si la fecha de inicio que indicas es inferior a un año desde hoy, la primera intervención deberá abonarse en un solo pago. A partir de ese momento, se activará el pago mensual, que cubrirá la visita del año siguiente según el plan contratado.

Artículo 17 – Reclamaciones

1. Zehnder dispone de un procedimiento de reclamaciones accesible.
2. Reclamaciones deben presentarse completas y claras pronto tras detectar el defecto.
3. Respuesta en 14 días; si necesita más tiempo, se notificará un plazo estimado.
4. El consumidor debe permitir 4 semanas para resolución amistosa.

Artículo 18 – Resolución de conflictos

Los contratos se rigen exclusivamente por la ley española.

Artículo 19 – Disposiciones adicionales o distintas

Cualquier disposición adicional o diferente no debe perjudicar al consumidor y debe registrarse por escrito o en soporte duradero accesible.

Anexo I – Formulario modelo de desistimiento

Formulario de desistimiento

Para cancelar el contrato, [rellena este formulario](#).