



Condiciones Generales Marisco Galego

Condiciones de compra

Las presentes condiciones generales de contratación se aplican e implica su acuerdo con dichas condiciones a todas las transacciones comerciales realizadas en nuestra tienda virtual, www.mariscogalego.com (en adelante, el "Sitio Web" o la "Página Web").

Le rogamos que lea atentamente las presentes condiciones de compra antes de realizar el pedido. Si no está Usted de acuerdo con todas las condiciones de compra no debe realizar ningún pedido.

Ninguna especificación hecha por el cliente sobre las condiciones de compra, letras, acuses de recibo u otros documentos diferirá de las de **Marisco Galego** si no ha sido expresamente aceptada por esta empresa con anterioridad. La información que figura en los catálogos y las listas de precios es sólo a título indicativo. **Marisco Galego** podrá modificarlos en cualquier momento, sin previo aviso, en función de la evolución de las condiciones económicas y de mercado, con el objeto de tener informado puntualmente al cliente de dichos cambios.

Contenidos e información suministrada en el website

Marisco Galego se reserva el derecho a modificar la oferta comercial presentada en el website (modificaciones sobre productos, precios, promociones y otras condiciones comerciales y de servicio) en cualquier momento, sin que dichas modificaciones afecten a pedidos ya efectuados. **Marisco Galego** hace todos los esfuerzos dentro de sus medios para ofrecer la información contenida en el website de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de **Marisco Galego**, se procedería inmediatamente a su corrección.

Los contenidos del sitio web de www.mariscogalego.com podrían, en ocasiones, mostrar información provisional sobre algunos productos. En el caso que la información facilitada no correspondiera a las características del producto el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

Sistema de venta

Para realizar una compra, el usuario puede elegir entre diversas formas de hacernos llegar su pedido:

Formulario Web
Pasarela de Pago
Teléfono

E-mail

Impuestos aplicables

Los precios de los productos expuestos en la página web de www.mariscogalego.com incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que, en su caso, sea procedente aplicar.

Forma de pago

Al formular el pedido, el cliente puede elegir libremente abonar las compras que realice mediante tarjeta o plataformas de pago online como Paypal que haya disponibles en cada momento, y en las zonas geográficas disponibles para esta modalidad; u otros medios análogos, como transferencia bancaria. En determinados casos y para prevenir posibles fraudes, www.mariscogalego.com se reserva la posibilidad de solicitar a un cliente una forma de pago concreta en el caso de que no se acredite fehacientemente la identidad del comprador.

Los plazos de pago no pueden demorarse bajo ningún concepto. El cliente no podrá retener ninguna cantidad sobre el importe debido en los plazos previstos.

La venta, cesión, entrega en fianza o aportación en sociedad por parte del cliente, de todo o parte de su negocio o de sus materiales, así como la falta de pago, autorizan a **Marisco Galego** sin perjuicio de otros derechos y actuaciones, a suspender toda entrega hasta completar el pago íntegro. Las sumas debidas serán exigibles inmediatamente.

Forma, gastos y plazo de envío

El cliente podrá seleccionar la forma de envío de entre las posibles para su zona de envío. Deberá tener en cuenta que los plazos de entrega, la calidad del servicio, el punto de entrega y el coste será diferente para cada forma de transporte.

Los productos ofertados en el sitio web www.mariscogalego.com se enviarán a toda la Península. Para pedidos a Ceuta, Melilla, Islas Canarias, Islas Baleares y resto de la Unión Europea deberán contactarnos enviándonos un correo a hola@mariscogalego.com o bien vía telefónica al número **+34 678616181** para consultar precios de transporte, condiciones y plazos de entrega.

www.mariscogalego.com envía los pedidos a sus clientes a través de diferentes empresas de transporte de reconocido prestigio nacional e internacional. La fecha de entrega en el domicilio del cliente será de entre **24** horas en días laborables desde que se hace efectivo el pedido y recibido el pago del mismo, salvo circunstancias extremas y excepcionales ajenas a la marca, como estados de alarma, cierres geográficos perimetrales, cierres de actividades, o incluso por situaciones climatológicas adversas y temporales de riesgo, de lo que será informado en todo momento.

Antes de confirmar su pedido se le informará al cliente sobre los gastos de envío y plazos de transporte exactos. En caso de producirse variaciones, www.mariscogalego.com comunicará por medio de correo electrónico al cliente la variación y el cliente podrá optar por anular su pedido sin que se le pueda imputar ningún coste.

Los precios facturados al cliente por los productos NO serán incrementados con los impuestos vigentes y que todos los precios de los productos que aparecen en la página web llevan el IVA incluido. Los pedidos particulares y de productos que no figuran en la tarifa se facturará según el precio estipulado en la propuesta comercial sin incrementar igualmente en los oportunos impuestos.

No obstante, con excepción de un posible acuerdo particular, los productos de la tarifa se servirán en el plazo de **24** horas en días laborables desde que se hace efectivo el pedido y recibido el pago del mismo. En los pedidos de varios artículos se hará un único envío que se corresponderá con el artículo cuyo plazo de entrega sea mayor.

La entrega se considera efectuada desde que se pone el producto a disposición del cliente por el transportista y el destinatario firma la recepción de la entrega. Corresponde al destinatario verificar los productos a la recepción de los mismos y exponer todas las salvedades y reclamaciones que puedan estar justificadas. Si los productos servidos no son conformes en naturaleza o en cantidad con los especificados en el albarán de entrega, el cliente deberá formular su reclamación en los siete (7) días siguientes a la entrega.

Las entregas se efectuarán con gastos a cargo del cliente, siempre que no se den las circunstancias que impliquen envíos gratuitos.

El transporte en toda la Península será gratuito en pedidos superiores a 130€ (IVA incluido). Si el pedido no supera los 130€, el coste de transporte será de 9,5€ IVA incluido para pedidos cuyo peso no exceda los 5 Kg., de 12€ para pedidos de entre 5 y 10 Kg., de 15€ para pedidos de entre 10 y 15 Kg. Y de 20€ para pedidos superiores a 15 Kg., salvo ofertas concretas y puntuales que se apliquen en cada momento.

Para envíos a las Islas Canarias, Islas Baleares, Ceuta, Melilla, Portugal y el resto de la Unión Europea deberán contactarnos enviándonos un correo a hola@mariscogalego.com o bien vía telefónica al número **+34 678616181** para consultar precios, condiciones y plazos de transporte.

Derechos del comprador

www.mariscogalego.com informará de los plazos de entrega de los pedidos de forma inmediata a la realización del pedido.

Para cualquier incidencia relacionada con la devolución de artículos de nuestra tienda puede contactar con nuestro Departamento de Atención al cliente vía hola@mariscogalego.com. Las reclamaciones que puedan presentar los clientes que ostenten la condición de consumidores en los términos de la legislación vigente, serán tratadas por el servicio de atención al cliente de **Marisco Galego**, y podrán ser remitidas a cualquiera de los datos de contacto especificados en estas Condiciones Generales, y serán respondidas por el medio adecuado en el plazo máximo de 30 días. En caso de respuesta desestimatoria, el consumidor puede dirigirse a los organismos de consumo de su comunidad autónoma o recurrir a la plataforma del [REGLAMENTO \(UE\) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo](#), sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (<http://ec.europa.eu/odr>).

Derecho de Desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos a;

Titular: Camilo Gulias Castro

Domicilio Social: Calle Conchases 29B - 36980 - El Grove (Pontevedra)

CIF: 76867277N

Teléfono: 678616181

E-mail: hola@mariscogalego.com

Contacto: www.mariscogalego.com/contacto

Su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (Carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de **Formulario de Desistimiento** o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web www.mariscogalego.com. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento”.

Exclusiones del Derecho de Desistimiento

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

- El suministro de bienes cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- 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.
- El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- 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.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted

dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero. Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a **María Magdalena Gulias Castro. Domicilio Social: Calle Conchases 29B - 36980 - El Grove (Pontevedra)**, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comuniquemos su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

Usted deberá asumir el coste directo de devolución de los bienes.

Obligaciones del cliente

El cliente declara ser mayor de edad y estar en disposición de capacidad suficiente para el acto de que se trate; se compromete en todo momento a facilitar información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o de realización del pedido, y a mantenerlos actualizados en todo momento.

Asimismo, se compromete a guardar de forma confidencial y con la máxima diligencia sus claves de acceso personal a nuestro sitio web.

El cliente se compromete a posibilitar la entrega del pedido solicitado facilitando una dirección de entrega en la que pueda ser recibido dentro del horario habitual de entrega de mercancías. En caso de incumplimiento por parte del cliente de esta obligación, **Marisco Galego** no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del pedido solicitado por el cliente.

Legislación aplicable y jurisdicción competente

Las compraventas realizadas con **Marisco Galego** se someten a la legislación de España. En caso de cualquier conflicto o discrepancia, el fuero aplicable será el que corresponda según las normas procesales vigentes.

Estas **Condiciones Generales** se rigen por la ley española y serán sometidas a los Juzgados y Tribunales del domicilio Fiscal del usuario y/o cliente.

El incumplimiento total o parcial por el cliente de alguna de sus obligaciones, el no atender a su vencimiento algún pago, una demora en el pago y, en particular, el conocimiento de su protesto o de una fianza sobre todo o parte de su negocio, podría implicar, a criterio de **Marisco Galego**, por un lado, la caducidad del plazo y, por consiguiente, la inmediata exigibilidad de las cantidades pendientes, así como la interrupción de toda entrega y, por otro, la rescisión de todos los contratos en curso.

La resolución de los contratos se producirá de pleno derecho y sin formalidades judiciales en un plazo de siete (7) días contados desde el envío al cliente del requerimiento de pago, mediante carta certificada con acuse de recibo, haciendo constar la intención de utilizar la presente cláusula.

Los productos frescos o congelados vendidos a través de la tienda online **www.mariscogalego.com** no están sujetos al derecho a desistimiento por parte del consumidor final según lo recogido en el Art:103 apartado D, de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios. Los productos no perecederos

que se venden en la tienda sí están sujetos al derecho de desistimiento. Este derecho se ejecutará poniéndose en contacto con la empresa a través del teléfono o correo electrónico con el objetivo de dar las indicaciones pormenorizadas para la correcta devolución y cumplimentando este modelo de desistimiento que será adjuntado a través del correo electrónico. La devolución del producto tendrá que producirse dentro de los 14 días siguientes a la fecha en que se comunica el desistimiento, y en su estado original, siendo el cliente responsable del envío.

Información Complementaria

Sobre la venta online:

Durante el procedimiento de contratación y para cada producto en concreto deberá darse la siguiente información (transcripción de la normativa aplicable):

1. Las prácticas comerciales que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluyan información sobre las características del bien o servicio y su precio, posibilitando que el consumidor o usuario tome una decisión sobre la contratación, deberán contener, si no se desprende ya claramente del contexto, al menos la siguiente información:

a) Nombre, razón social y domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa.

b) Las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.

c) El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que se apliquen a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario. En el resto de los casos en que, debido a la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio en la oferta comercial, deberá informarse sobre la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio. Igualmente, cuando los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, debe informarse del hecho de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, su importe estimado.

d) Los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de las reclamaciones, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional, entendiéndose por tal la definida en el artículo 4.1 de la Ley de Competencia Desleal.

e) En su caso, existencia del derecho de desistimiento.

2. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.

b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial.

c) La dirección completa del establecimiento del empresario y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que el consumidor y usuario pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta actúa.

d) Si es diferente de la dirección facilitada de conformidad con la letra c), la dirección completa de la sede del empresario y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor y usuario puede dirigir sus reclamaciones.

- e)** El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio.
- f)** El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica.
- g)** Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario.
- h)** La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
- i)** Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.
- j)** Cuando proceda, la indicación de que el consumidor y usuario tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de la devolución de estos.
- k)** En caso de que el consumidor y usuario ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 98.8 o al artículo 99.3, la información de que en tal caso el consumidor y usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3.
- l)** Cuando con arreglo al artículo 103 no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor y usuario no le asiste, o las circunstancias en las que lo perderá cuando le corresponda.
- m)** Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes.
- n)** Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.
- o)** La existencia de códigos de conducta pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de estos, en su caso. A tal efecto, se entiende por código de conducta el acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en el que se define el comportamiento de aquellos empresarios que se comprometen a cumplir el código en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos.
- p)** La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.
- q)** Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato.
- r)** Cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor y usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario.
- s)** Cuando proceda, la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.
- t)** Cuando proceda, toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer.
- u)** Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo.

2. El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material.

3. En las subastas públicas, la información a que se refiere el apartado 1. b), c) y d), podrá ser sustituida por los datos equivalentes del subastador.

4. La información contemplada en el apartado 1. i), j) y k) podrá proporcionarse a través del modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento establecido en el anexo A. El empresario habrá cumplido los requisitos de información contemplados en el apartado 1. i), j) y k), cuando haya proporcionado dicha información correctamente cumplimentada.

5. La información a que se refiere el apartado 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se altera a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario. Corresponderá al empresario probar el correcto cumplimiento de sus deberes informativos y, en su caso, el pacto expreso del contenido de la información facilitada antes de la celebración del contrato.

6. Si el empresario no cumple los requisitos de información sobre gastos adicionales u otros costes contemplados en el apartado 1. e), o sobre los costes de devolución de los bienes contemplados en el apartado 1. j), el consumidor y usuario no deberá abonar dichos gastos o costes.

7. Los requisitos de información establecidos en este capítulo se entenderán como adicionales a los requisitos que figuran en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, si una disposición general o sectorial sobre prestación de servicios, incluidos los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, relativa al contenido o el modo en que se debe proporcionar la información entrará en conflicto con alguna disposición de esta ley, prevalecerá la disposición de esta ley.

8. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

9. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el artículo 97.1 o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.

10. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos implica obligaciones de pago para el consumidor y usuario, el empresario pondrá en conocimiento de éste de una manera clara y destacada, y justo antes de que efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 97.1.a), e), p) y q).

El empresario deberá velar por que el consumidor y usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que esto implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse, de manera que sea fácilmente legible, únicamente con la expresión «pedido con obligación de pago» o una formulación análoga no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al empresario. En caso contrario, el consumidor y usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.

11. Los sitios web de comercio deberán indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.

12. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará en ese soporte específico, antes

de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1. a), b), e), i) y p). El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97 de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.

13. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 si el empresario llama por teléfono al consumidor y usuario para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, al inicio de la conversación, su identidad y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma.

14. En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición de este, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o SMS.

15. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:

- a) Toda la información que figura en el artículo 97.1, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y
- b) Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 103.m).

16. En caso de que un consumidor y usuario desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o de calefacción mediante sistemas urbanos dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 104, el empresario exigirá que el consumidor y usuario presente una solicitud expresa en tal sentido.

17. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere. El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.

18. Este artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre la celebración de contratos y la realización de pedidos por vía electrónica establecidas en la Ley 34/2002, de 11 de Julio.

En general y por lo que se refiere a la información precontractual y cumplimiento del contrato, debe atenderse lo previsto en los artículos 27 y 28 de la LSSI (www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758), 17 a 21, y 59 a 127 de la ley de protección de los consumidores (www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555)