



## 1. PEDIDOS

Ningún pedido se considerará como aceptado hasta que el departamento de Atención al Cliente de HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. haya emitido una confirmación del mismo.

## 2. PRECIOS

**2.1** Los precios aplicables a los productos son los que figuran en el momento del pedido con el I.V.A. no incluido, salvo que se produzca un error administrativo o informático, en cuyo caso se informará al cliente, y se procederá a la comunicación de los precios correctos, pudiendo optar el cliente por la cancelación del pedido sin penalización alguna.

**2.2** Los impuestos, tasas y gastos de envío variarán en función de la zona fiscal o física desde donde se realice o tenga que ser enviado el pedido por lo que podrá modificarse o descontarse tras seleccionar la zona de envío.

**2.3** HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. se reserva el derecho de modificar los precios en cualquier momento sin previo aviso.

**2.4** Los precios aplicados serán los vigentes el día en que se realiza el pedido.

## 3. FACTURACIÓN Y PAGO

**3.1** El pago de los productos podrá realizarse mediante tarjeta de crédito o débito de forma presencial u online (a través de TPV virtual), mediante transferencia o en aquellas condiciones ya pactadas en los casos en que ya existiera previamente cuenta de cliente con HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. en función de la clasificación interna del cliente.

**3.2** El precio de los productos podrá abonarse por plazos, si así se acordase.

**3.3** Los plazos de pago no podrán superar el plazo máximo de pago de 60 días según lo establecido por la Ley 15/2010 del 5 de julio. No se aceptará el aplazamiento del vencimiento de las facturas por periodos vacacionales.

**3.4** Todo crédito concedido deberá ser acordado y aprobado por escrito por la dirección financiera de HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. y podrá ser revocado en cualquier momento a criterio exclusivo de la misma.

**3.5** En caso de devolución del recibo bancario HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. cargará un 5 % del total de la factura con un mínimo de 6 €, en concepto de gastos de administración y costes bancarios originados.

**3.6** En caso de retraso en el pago, HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. se reserva el derecho de interrumpir cualquier otro suministro y de cobrar los intereses de demora previstos por la ley (artículo 1.100 del Código Civil). Se aplicará en concepto de interés por demora, un porcentaje en función de los días de retraso del pago hasta saldar el total de la deuda contraída.

**3.7** En caso de que sea necesario, HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. recurrirá a empresas especializadas en el cobro de deudas y a los servicios legales necesarios para la recuperación de esta. Los costes generados por el proceso de cobro de la deuda se repercutirán al deudor.

**3.8** Se informa que las facturas se emitirán de forma electrónica y serán enviadas en todos los casos por correo electrónico. El cliente podrá en todo momento, ejercer su derecho a recibir la factura en papel sin coste adicional enviando un correo electrónico a [accounts.es@hexisgroup.com](mailto:accounts.es@hexisgroup.com) o llamando al número 937322500. Es responsabilidad del cliente informar y mantener actualizada su dirección de correo electrónico para recibir sus facturas.

## 4. DEVOLUCIONES

**4.1** El cliente está obligado a comprobar la idoneidad del material para el uso previsto. Las fichas técnicas y guías de aplicación están disponibles en la página web <https://www.hexis-graphics.com/es/> o contactando con el departamento de Atención al Cliente. HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. no se hace responsable del mal uso de sus productos ni de cualquier otro gasto indirecto derivado de su utilización.

**4.2** El plazo de devolución de cualquier producto correspondiente al pedido del cliente es de catorce (14) días naturales desde la recepción de este (artículo 71 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

En caso de devolución, el cliente podrá elegir entre la devolución del importe de la compra o bien un reemplazo por el mismo producto. El coste del transporte generado por el envío del producto devuelto será por cuenta del cliente.

**4.3** No podrá ser aceptada la devolución de un producto que, a petición del cliente, haya sido manipulado y cortado, variando su formato original.

**4.4** En todo caso, para cualquier devolución se exigirá que el producto vaya acompañado de su embalaje original y precintado convenientemente, así como con todos sus accesorios, cables, manuales, etc.

**4.5** Para tramitar la devolución el cliente deberá enviar un e-mail a [contact.es@hexisgroup.com](mailto:contact.es@hexisgroup.com) indicando el número de pedido, sus datos de cliente, la fecha de compra, la fecha de entrega en domicilio, la referencia del producto/s a devolver y el motivo de devolución.

**4.6** En el caso de reclamaciones por comportamiento defectuoso del material el plazo se ampliará a 6 meses desde la fecha de compra para todos los materiales, a excepción de films y papeles transfer que será de 3 meses desde la fecha de compra. En estos casos, HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. asumirá los gastos de envío incurridos por la devolución, siempre y cuando los productos se encuentren en su embalaje original y no hayan sido utilizados total o parcialmente. Será el cliente el que asuma estos costes en caso de desistimiento del pedido.

**4.7** Las eventuales reclamaciones deberán ser notificadas a HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. por escrito, junto con el número de lote indicado en el embalaje del producto y dos muestras del material defectuoso en formato A4.

**4.8** Una vez recibido el material HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. verificará el defecto alegado y, una vez confirmado, procederá a la sustitución del producto o a la devolución del importe de la compra.

**4.9** El cliente se compromete a esperar el tiempo necesario para que HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. realice las comprobaciones y/o pruebas de laboratorio necesarias. La iniciación del procedimiento de reclamación no suspenderá en ningún caso el inicio del plazo del pago ni impedirá que HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. cobre el crédito.

## 5. ENVÍO Y ENTREGA

**5.1** Los gastos derivados del envío correrán a cargo del cliente, excepto en pedidos iguales o superiores a 230 € en los que los portes son gratuitos, informándose antes de aceptar el pedido del importe exacto de los mismos.

**5.2** Los productos adquiridos se entregarán a la persona o empresa y en la dirección indicada, en el territorio nacional de España y de Andorra dentro del plazo indicado para cada tipo de envío.

**5.3** Dado que pueden producirse incidentes durante el transporte, el cliente está obligado a comprobar la mercancía una vez entregada. Si se detecta alguna anomalía (escasez, daño, pérdida parcial u otros) se debe reflejar de forma adecuada en la nota de entrega del transportista, de no ser así, HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. no podrá aceptar responsabilidad alguna sobre dicha mercancía, salvo las previstas legalmente.

**5.4** HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. no se hace responsable de los retrasos, la falta de entrega o los daños ocasionados por las agencias de transporte.

**5.5** Para envíos nacionales el plazo de entrega es de entre 24 y 72 horas a partir de la fecha de proceso del pedido para los artículos en stock. En caso de realizarse el pedido de un artículo sin stock, el plazo de envío será comunicado al cliente.

**5.6** No se servirán pedidos en apartados de correos y se reserva el derecho de retener el envío de pedidos con direcciones erróneas. En todo caso, nuestro departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con el cliente según los datos facilitados para cualquier incidencia o duda que pueda surgir en la tramitación de su pedido.

**5.7** Si la mercancía se recoge en el almacén de HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L., el cliente será el único responsable de la carga de esta. Una vez que el cliente o uno de sus representantes firme el albarán de entrega, la recepción de la mercancía se considerará completa y conforme al pedido.

## 6. RESPONSABILIDAD Y GARANTÍA

HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. no asume ninguna responsabilidad por daños más allá de los valores de reposición de un producto una vez probado que sea defectuoso por material y no es en ningún modo responsable directa o indirectamente por daños incidentales o por las consecuentes pérdidas incluyendo sin límite la pérdida de beneficios o de uso, ya sean basados en contratos, jurisprudencia o cualquier otro argumento legal.

## 7. FUERZA MAYOR

**7.1** Se entiende por fuerza mayor aquellos hechos o circunstancias que, por ser imprevisibles e inevitables, imposibilitan o impiden que una de las partes contratantes cumpla una o más de sus obligaciones contractuales de acuerdo con el contrato, en la medida en que la parte afectada por el impedimento pruebe: [a] que dicho impedimento está fuera de su control razonable; [b] que no podría haberse previsto razonablemente en el momento de la firma del contrato; y [c] que los efectos del impedimento no podrían razonablemente haber sido evitados o superados por la parte afectada.

**7.2** Salvo prueba en contrario, se presumirá que los siguientes hechos que afecten a una parte cumplen las condiciones [a] y [b] del apartado 7.1 de esta cláusula:

- (i) guerra real o amenaza de guerra, hostilidades (haya o no sido declarada la guerra), invasión, actos de enemigos extranjeros, amplia movilización militar;
- (ii) guerra civil, disturbios, rebelión y revolución, usurpación -militar o no- del poder, insurrección, actos de terrorismo, sabotaje o piratería;
- (iii) restricciones monetarias y comerciales, embargo, sanción;
- (iv) acto de una autoridad pública, ya sea legal o ilegal, cumplimiento de cualquier ley u orden gubernamental, expropiación, incautación u ocupación de obras, requisa, nacionalización;
- (v) plagas, epidemias, desastres naturales o eventos naturales extremos;

(vi) explosiones, incendios, destrucción de equipos, interrupción prolongada del transporte, telecomunicaciones, sistemas de información o energía;

(vii) disturbios laborales generales tales como boicot, huelga y cierre patronal, huelga de celo, ocupación de fábricas y locales.

**7.3** La parte que invoque con éxito esta cláusula quedará eximida de su deber de cumplir sus obligaciones en virtud del contrato, y de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios o de cualquier otra penalización contractual por incumplimiento del contrato, desde el momento en que el impedimento haya provocado la incapacidad para cumplirlo, siempre que se notifique de ello sin demora. Si la notificación no se efectúa sin demora, la exención de responsabilidad será efectiva desde el momento en que la notificación llegue a la otra parte. Cuando el efecto del impedimento o hecho invocado sea temporal, las consecuencias establecidas anteriormente citadas se aplicarán solo mientras el impedimento invocado impida el cumplimiento por la Parte Afectada de sus obligaciones contractuales.

Cuando la duración del impedimento invocado tenga el efecto de privar sustancialmente a las partes contratantes de lo que razonablemente tenían derecho a esperar en virtud del contrato, cualquiera de las partes tendrá derecho a resolver el contrato mediante una notificación dirigida a la otra parte con un preaviso razonable. Salvo acuerdo en contrario, las partes acuerdan expresamente que el contrato podrá ser resuelto por cualquiera de ellas si la duración del impedimento excede de 60 días.

**7.4** Como excepción, las partes acuerdan que tendrán la consideración de casos de fuerza mayor todas las circunstancias relativas a la crisis pandémica o al conflicto en Ucrania que, aunque previsibles, afecten a una de las partes, cuando el hecho además de irresistible es exterior a la relación contractual.

## 8. ONEROSIDAD EXCESIVA (HARDSHIP)

**8.1** Las partes deben cumplir con las obligaciones a las que se comprometieron contractualmente, aun cuando las circunstancias hayan convertido su cumplimiento en más gravoso de lo que razonablemente podrían haber previsto en el momento de la celebración del contrato.

**8.2** No obstante lo dispuesto en el apartado 8.1 de esta cláusula, cuando una parte del contrato pruebe que: [a] continuar cumpliendo sus obligaciones contractuales ha devenido excesivamente gravoso debido a un evento fuera de su control razonable, que no era previsible (razonablemente) en el momento de la celebración del contrato; y que [b] de manera razonable, no podría haber evitado o superado el hecho en cuestión o sus consecuencias, las partes estarán obligadas, dentro de un plazo razonable desde que esta cláusula sea invocada, a negociar condiciones contractuales alternativas que permitan razonablemente superar las consecuencias del hecho.

**8.3** Cuando resulte de aplicación el apartado 8.2 de esta cláusula, pero las partes no puedan llegar a acordar condiciones contractuales alternativas según lo dispuesto en ese apartado, la parte que invoque esta cláusula tendrá derecho a resolver el contrato, pero no podrá solicitar a un juez o a un árbitro que revise o adapte el contrato, sin haber recibido previamente el consentimiento de la otra parte.

## 9 CONFIDENCIALIDAD

**9.1** Toda la información proporcionada por cualquier medio al cliente por parte de HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. o sus representantes se considerará confidencial. La información de carácter comercial, técnica o administrativa-financiera, cualquiera que sea su forma de expresión, se considerará confidencial.

**9.2** El cliente se compromete a tomar todas las precauciones necesarias para garantizar que ninguna de estas informaciones pueda ser revelada y/o divulgada a terceros, y será responsable de cualquier vulneración en este sentido. El incumplimiento de la obligación de confidencialidad puede dar lugar a la anulación del contrato y a la indemnización por daños y perjuicios.

## 10. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

**10.1** HEXIS GRAPHICS ESPAÑA S.L. conserva la propiedad de las patentes, los estudios, los proyectos, los modelos y todos los documentos emitidos o los productos presentados, así como las ideas, la información relativa a sus actividades de investigación y desarrollo, los secretos comerciales o, en cualquier caso, sus negocios e intereses, y comunicados al cliente en cualquier forma.

**10.2** Toda la información concedida es confidencial y se prohíbe expresamente al cliente hacer uso de ella de cualquier manera, ni divulgarla a terceros.

## 11. JURISDICCIÓN

Para cualquier litigio que surja entre las partes de la interpretación o cumplimiento de las presentes condiciones generales de venta, éstas, con expresa renuncia al fuero que pudiera corresponderles, se someterán a los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

## 12. PROTECCIÓN DE DATOS

Por la presente se informa al cliente que mientras dure la relación contractual con HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. y, además, durante un plazo prudencial posterior a la misma según se explica más adelante, HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. va a tratar los datos personales que el cliente le facilite, y que podrán incluir sus datos de contacto, como nombre, apellidos, teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio y/o número de cuenta corriente (los "Datos"), para la ejecución y desarrollo del presente Contrato, de conformidad con lo siguiente:

### (i) Finalidad y base jurídica del tratamiento de los Datos

Los Datos se recaban con la finalidad de gestionar la relación contractual de forma eficiente y poder ejercitar y cumplir los derechos y obligaciones dimanantes del presente Contrato. El tratamiento de los Datos se realiza sobre la base legal de que es necesario para la ejecución del Contrato, por lo que los Datos personales se procesarán y tratarán exclusivamente en este ámbito.

### (ii) Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los Datos es HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. con domicilio social en C/ Priora Xixilona, nº 62, Polígono Industrial Can Terrers, 08530 La Garriga (Barcelona), provista de NIF número B-97171037, quien se compromete a cumplir en todo momento y a tratarlos conforme a la legislación aplicable.

Usted podrá dirigirse para solicitar cualquier información sobre el tratamiento de sus Datos, o para ejercitar sus derechos respecto a los mismos a HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. (A/A: "Protección de Datos"), a la dirección C/ Priora Xixilona, nº 62, Polígono Industrial Can Terrers, 08530 La Garriga (Barcelona), o al correo electrónico [protecciondedatos.es@hexisgroup.com](mailto:protecciondedatos.es@hexisgroup.com)

En cumplimiento de la normativa vigente, HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido en atención a los Datos tratados. Asimismo, está dotado de los mecanismos precisos a su alcance para evitar en la medida de lo posible los accesos no autorizados, sustracciones y modificaciones ilícitas y la pérdida de los Datos.

### (iii) Destinatarios de los Datos y transferencia internacional

A los Datos pueden tener acceso aquellos empleados de HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. o terceros proveedores de servicios de HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. para la válida ejecución del Contrato, en la medida que sea necesario.

Asimismo, sus Datos podrán ser cedidos, comunicados o transferidos a otras sociedades del Grupo, estén situadas dentro o fuera de la Unión Europea, para su almacenamiento y tratamiento, con el fin de cumplir con las funciones que a cada una de ellas le corresponde en relación con el Contrato, y en la medida que dicha cesión, comunicación y/o transferencia internacional sea necesaria para el cumplimiento del mismo.

Por la presente se informa al cliente que fuera de las fronteras de la Unión Europea las normativas de protección de datos personales difieren de las aplicables en la Unión Europea, pudiendo no proporcionar un nivel de protección tan riguroso en comparación con la legislación de protección de datos de España. En caso de que sea legalmente exigible, se le recabará su consentimiento expreso para la citada cesión o transferencia internacional de los Datos.

### (iv) Período de conservación de los Datos

HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. conservará los Datos mientras sean necesarios para la ejecución del Contrato o sean legamente exigibles durante la vigencia del Contrato, y con posterioridad en la medida que sea razonablemente necesario para la consecución de intereses de negocio legítimos de HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. en los términos permitidos por las leyes aplicables, y/o sean legamente exigibles.

### (v) Derechos del interesado

Por la presente se informa al cliente de sus derechos a obtener información adicional sobre la recogida y el tratamiento de sus Datos, a solicitar el acceso a los Datos, su rectificación, cancelación o supresión ("Derecho al olvido"), o la limitación de su tratamiento o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los Datos, en los términos y condiciones establecidos en la legislación aplicable, pudiendo ejercitar estos derechos en cualquier momento por escrito a HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. (A/A: "Protección de Datos"), a las direcciones a las que se ha hecho referencia en el apartado (ii) anterior.

En caso de que el cliente estime que alguno de sus derechos ha sido infringido por HEXIS GRAPHICS ESPAÑA, S.L. tiene derecho a presentar reclamaciones ante una autoridad de control (la Agencia Española de Protección de Datos).