

## Términos y condiciones de compra

### **1.- INTRODUCCION**

Los presentes términos y condiciones regulan el uso del sitio web [www.baigene.com](http://www.baigene.com) propiedad de BAIGENE, S.L. con domicilio en Parque Tecnológico de Álava Edificio Central, Calle Hermanos Lumiere nº 11, oficina 3 01510 Vitoria- Gasteiz (Álava), y C.I.F. nº B01516483 ; inscrita en el Registro Mercantil de Álava al T 1544 , F 183, S 8, H VI 16680 con nº de teléfono 945300062 y dirección de e-mail [info@baigene.com](mailto:info@baigene.com)

La adquisición de los productos y servicios online de compra de kits genéticos ofertados en este sitio web presupone, en todo caso, la aceptación de los presentes términos y condiciones en la versión publicada por BAIGENE, S.L. en el momento mismo de la contratación. Por ello, es conveniente que el cliente lea estas Condiciones Generales antes de proceder a realizar una compra. Las presentes condiciones de compra son de aplicación para todas las ventas que hayan sido realizadas a través de este sitio web.

Las presentes condiciones de compra son de aplicación para todas las ventas que hayan sido realizadas a través de este sitio web. Al realizar un pedido, usted nos garantiza que es mayor de 18 años y que tiene capacidad legal para cursar contratos vinculantes.

Podremos actualizar los presentes términos y condiciones, así como el Aviso legal y nuestra Política de Privacidad en cualquier momento. Los presentes términos y condiciones de compra puede consultarlos, descargarlos e imprimir la versión actualizada pulsando en este [link](#).

### **2.- TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Las lenguas en la que el Usuario podrá formalizar el contrato son: castellano e ingles

#### **2.1.- Comunicación de datos e información para el desarrollo del servicio**

El usuario debe comunicar a BAIGENE, S.L. todos los datos necesarios para la prestación de los servicios de este sitio web y para las finalidades indicadas más arriba así como en el Aviso legal y nuestra Política de Privacidad de esta página web. Los datos e información aportados deberán ser siempre válidos y actualizados, y es indispensable que facilite toda la información que catalogamos como obligatoria ya que, de no hacerlo, no podremos prestar los servicios. No seremos responsables en ningún caso de posibles retrasos o fallos en la entrega como consecuencia del error u omisión de estos datos.

#### **2.2.- Disponibilidad**

Podremos cancelar un pedido por falta de disponibilidad independientemente de la información publicada en la web en el momento de registrar el pedido y de haber recibido el cliente su confirmación por correo electrónico; pero lo notificaremos al comprador lo antes posible, junto con la posibilidad de sustituirlo por otro producto de precio similar o a cancelar parcial o totalmente su compra. En caso de cancelación parcial o total del pedido por este motivo, reembolsaremos el importe pagado en un período máximo de 7 días naturales.

### 2.3.- Procedimiento de compra

Las características de los productos ofrecidos a través de este sitio web pueden consultarse en la propia ficha descriptiva con la que se presenta cada producto. Podrá navegar en el sitio web hasta encontrar el producto deseado. Una vez localizado, pulsando sobre el mismo accederá a toda la información de compra: precio, impuestos, gastos, .... Desde ahí podrá añadir el producto a su compra.

Informamos a los usuarios que las imágenes publicadas para los productos son ilustrativas y en algunos casos pueden haber quedado obsoletas y no corresponderse con exactitud, en algunos de los detalles, con el producto efectivamente ofrecido. BAIGENE, S.L. declina cualquier responsabilidad por los perjuicios, de cualquier índole, que pudieran ocasionarse a los usuarios por la falta de actualización de las imágenes.

La contratación se somete a la legislación española, por lo tanto, los contratos se entenderán realizados en el domicilio de BAIGENE, S.L. con domicilio en Parque Tecnológico de Álava Edificio Central, Calle Hermanos Lumiere nº 11, oficina 3 01510 Vitoria- Gasteiz (Álava)

### 2.4 Selección del pedido

Se debe seleccionar el producto una vez se decida comprarlo. El precio aparece con el IVA incluido (ver ejemplo en captura de pantalla siguiente)



The screenshot shows a product listing for 'PASO 1 GENÉTICA'. On the left is an image of a white box with a lid. To the right of the image, the text 'PASO 1' is displayed in a large, bold font, with 'GENÉTICA' below it in a slightly smaller font. Underneath the product name, the price '380,00€' is shown. Below the price is a quantity selector with a minus sign, the number '1', and a plus sign. At the bottom of the product card is a black button with the white text 'AÑADIR AL CARRITO'.

## 2.5. Cupones de descuento

En caso de disponer de cupones de descuento deberás introducirlo en la casilla “¿Tienes algún cupón de descuento?” durante el proceso de compra y se te aplicará el descuento pactado en el precio final



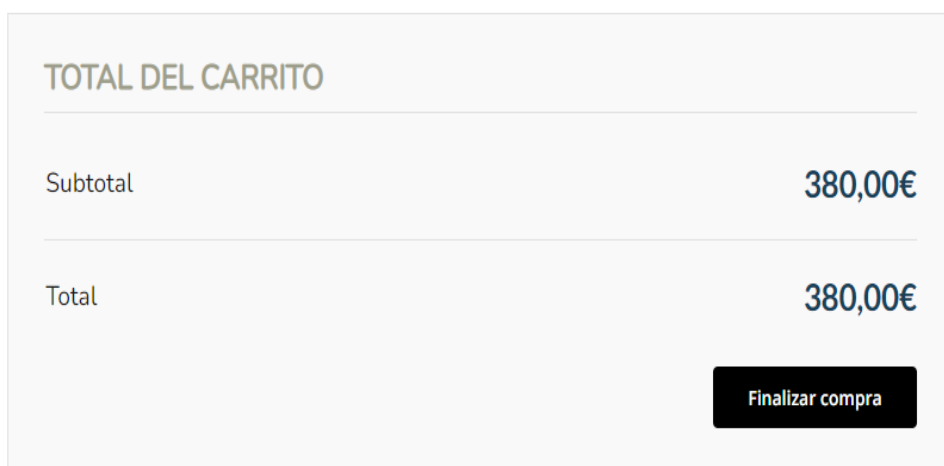
¿Tienes algún cupón de descuento?

Código de cupón

Aplicar cupón

## 2.6. Confirmación de pedido

La realización del pedido conlleva en todo caso la obligación de pago de este. Deberá pagarse por adelantado en su totalidad a través de los medios indicados en el punto 3.7 siguiente. Tras haber seleccionado el producto y decidido comprarlo (ver ejemplo en captura de pantalla siguiente)



TOTAL DEL CARRITO	
Subtotal	380,00€
Total	380,00€

Finalizar compra

El cliente deberá introducir sus datos, nombre, apellidos, dirección de entrega, DNI, teléfono y correo electrónico que aparecen junto a la confirmación de los productos adquiridos y su importe .

### DETALLES DE FACTURACIÓN

Nombre \*

LORENA

Apellidos \*

OCIO FERNANDEZ

Nombre de la empresa (opcional)

País / Región \*

España

Dirección de la calle \*

CALLE PADULETA 55

Código postal \*

01015

Localidad / Ciudad \*

VITORIA

¿Podemos ayudarte?

Provincia \*

Álava

Teléfono \*

652424201

Dirección de correo electrónico \*

lorena\_2292@hotmail.com

DNI \*

¿Podemos ayudarte?

## TU PEDIDO

Producto	Subtotal
Paso 1 Genética × 1	380,00€
	Subtotal 380,00€
	Total 380,00€

## Pago con tarjeta

Tus datos personales se utilizarán para procesar tu pedido, mejorar tu experiencia en esta web y otros propósitos descritos en nuestra política de privacidad.

[Realizar el pedido](#)[¿Podemos ayudarte?](#)


el cliente obtendrá una confirmación de los productos adquiridos y su importe (ver ejemplo en captura de pantalla siguiente),





Número del pedido: 686
Fecha: 15/07/2021
Total: 380,00€
Método de pago: Pago con tarjeta

Gracias por su pedido, por favor pulsa el botón para pagar con Tarjeta.

[PAGAR CON TARJETA](#)[CANCELAR PEDIDO](#)






y podrá pagar el pedido haciendo clic en el botón “Pagar con tarjeta” (ver ejemplo en captura de pantalla siguiente) mediante alguna de las tarjetas de crédito: VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRESS

Seleccione su idioma Castellano






- 1 Seleccione método de pago 
- 2 Comprobación autenticación 
- 3 Solicitando Autorización 
- 4 Resultado Transacción 

### Datos de la operación

Importe:	380,00 €
Comercio:	Baigene (ESPAÑA)
Terminal:	159152651-1
Pedido:	00000000686
Fecha:	15/07/2021 14:12
Descripción producto:	1xPaso 1 <span>Genética</span>/




### Pagar con Tarjeta

Nº Tarjeta:

Caducidad:  
 mm  aa


Cód. Seguridad:  
 

### Pagar con Tarjeta UnionPay

Nº Tarjeta:

Caducidad:  
 mm  aa

(\*) Campo Opcional

Cód. Seguridad:  
 

(\*) Campo Opcional

A partir de esta confirmación, el pedido es firme y quedará registrado de forma automática y BAIGENE, S.L. procederá a su envío y/o entrega al domicilio indicado. El registro automático del pedido realizado tiene valor de prueba en cuanto a su naturaleza, contenido y fecha. La confirmación del pedido por parte del cliente conlleva la aceptación de los precios, la descripción del producto, y demás condiciones que se recogen, bien en los formularios de recogida de datos que el usuario habrá debido rellenar, bien en este documento.

Tras la confirmación de un pedido online, se enviará por correo electrónico, a la dirección por Ud. indicada, un e-mail confirmando el pedido y la correcta finalización del proceso de contratación con la información relativa al contrato realizado: importe, producto adquirido y datos de contacto; así como un número de referencia del pedido. Este número de referencia identifica de manera única su contrato a través del sitio web y es la forma de que el personal de BAIGENE, S.L. identifique su contrato en caso de que deba hacernos alguna consulta.

La factura se enviará por e-mail a la dirección de correo electrónico suministrada si el interesado lo solicita. Si la factura se emite a nombre de un tercero por solicitud del Cliente, ambos quedarán solidariamente obligados a responder del pago de esta. El cliente tiene derecho a recibir factura en papel sin coste adicional. Adicionalmente, el cliente manifiesta expresamente su consentimiento para el envío de factura electrónica, consentimiento que podrá revocar en todo caso, enviando un email en tal sentido a la dirección de contacto indicada en el apartado de disposiciones preliminares de las presentes condiciones.

## **2.7. Precio, moneda e impuestos.**

Los precios aplicables son los indicados en la página web en la fecha de realización del pedido. Los precios que aparecen detallados en cada producto se muestran en euros (€) e incluyen el IVA en el momento de la contratación de cada producto. El coste del transporte está incluido en el precio para península, Baleares y Canarias. Para pedidos tanto de Europa como fuera del territorio europeo se deberá escribir directamente a [info@baigene.com](mailto:info@baigene.com) para recibir un presupuesto personalizado.

El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento. BAIGENE, S.L. se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento y sin previo aviso, las modificaciones que considere oportunas, pudiendo actualizar precios y servicios en función de las novedades que vayan apareciendo.

Una vez añadidos los productos al carrito aparecerá el desglose de su base imponible, los impuestos incluidos, para evitar cualquier posible confusión con los precios.

BAIGENE, S.L. no asume ninguna responsabilidad sobre cualquier posible error tipográfico o aritmético que pudiera constar en los precios indicados en sus páginas pero se compromete a corregirlo en la mayor brevedad posible, a notificar el error y el nuevo importe a los clientes que hubieran contratado el producto y a ofrecerles, en el supuesto de que no aceptaran el nuevo precio, el derecho de cancelación siempre y cuando la entrega de los productos adquiridos no haya tenido lugar todavía. En caso de cancelación parcial o total del contenido del pedido por este motivo, BAIGENE, S.L. se compromete a reembolsar íntegramente el importe pagado en un plazo máximo de 7 días naturales y siempre mediante la misma modalidad utilizada para el pago.

Los productos que pudieran mostrarse con precio 0,00 € serán cancelados del posible pedido realizado debido a que son errores informáticos y no es su precio real. En estos casos nos comprometemos a subsanar dichos errores a la mayor brevedad posible.

Los cupones de descuento tendrán una vigencia y condiciones especiales para su utilización. Consulte las especificaciones de cada cupón antes de utilizarlo

## 2.7. Formas y condiciones de pago

Las formas de pago admitidas son las que se indican a continuación. Pago con Tarjeta de Crédito: Aceptamos las tarjetas de crédito indicadas en el apartado 2.6 anterior. Todas las operaciones de pago online con tarjeta de crédito se realizan a través de la pasarela de pago segura REDSYS de Caja Rural. En el momento de la confirmación de su pedido, el comprador facilitará el número de su tarjeta de pago bancaria, seguido del tipo de tarjeta de que se trate (entre las aceptadas), su fecha de expiración y el criptograma de tres cifras que figura en el dorso de la misma.

REDSYS utiliza el protocolo HTTPS (SSL) para establecer un canal seguro de comunicación entre el servidor y el usuario para el envío de sus datos personales, imposibilitando el acceso de terceros a la información enviada. El cargo se llevará a cabo en tiempo real a través de esta pasarela de pago. En caso de que el cargo no pueda llevarse a cabo finalmente (por cualquier causa), el pedido quedará anulado automáticamente. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no podremos formalizar ningún contrato con usted. Atención: El fraude con tarjeta de crédito es un delito, y BAIGENE, S.L. entablará las acciones judiciales pertinentes contra todo aquel que realice una transacción fraudulenta en nuestro sitio web.

## 2.8. Envío/entrega de caja BAIGENE.

BAIGENE entrega los productos en España, Baleares, y Canarias, estando los gastos de envío incluidos en el precio que aparece en pantalla junto a cada producto y/o servicio. Para pedidos tanto de Europa como fuera del territorio europeo se deberá escribir directamente a [info@baigene.com](mailto:info@baigene.com) para recibir un presupuesto personalizado.

En caso de fuerza mayor (situación que impida la entrega del pedido por causa ajena a BAIGENE: huelgas, guerra, inundación u otra catástrofe natural, carencia o imposibilidad de aprovisionamiento de materiales ...) se le comunicará al cliente con la proposición de una nueva fecha de entrega sin que se derive responsabilidad alguna para BAIGENE. Como casos de fuerza mayor habrá que entender.

Las condiciones de transporte contratadas son para entregas durante el día, de lunes a viernes, sin previo aviso ni posibilidad de acordar la entrega en un horario determinado, y con dos intentos de entrega garantizado. Si el destinatario no se encuentra en el domicilio al realizarse el primer intento, el transportista se pondrá en contacto con el cliente por los medios que éste haya facilitado (llamada telefónica y/o por sms) para



concretar una 2ª entrega definitiva que será gratuita para el cliente. Si esa 2ª entrega definitiva no se realizase por cualquier motivo, la 3ª entrega tendría un sobrecoste para el cliente que deberá recoger el paquete en la delegación de la empresa de transporte más cercana.

El tiempo durante el cual el pedido podrá ser recogido en la delegación indicada por el transportista, en caso de no haber sido posible la entrega en la dirección indicada, dependerá de cada agencia, BAIGENE, S.L. no ejerce ningún control sobre los plazos de almacenamiento de pedidos no entregados en las agencias de transportes y, en consecuencia, no podrá asumir ninguna responsabilidad si el pedido no ha sido recogido en ese tiempo y es finalmente devuelto a origen; en cuyo caso, BAIGENE, S.L. se verá obligada a cobrar los correspondientes gastos de devolución al cliente, así como los de reexpedición si desea que el pedido vuelva a ser enviado.

Para evitar incidencias en la entrega es indispensable cumplimentar correctamente el correspondiente formulario siendo obligatorio rellenar la casilla relativa al teléfono y correo electrónico de contacto.

**Envío y plazo de entrega:** La entrega se realizará en **1-2 días laborables**. Dicho plazo es estimado y no garantizado, excepto para el máximo de 30 días naturales que establece la ley y puede presentar ligeras desviaciones debido a incidencias en el transporte por múltiples causas: festivos locales imprevistos o períodos excepcionales como las fechas navideñas o situaciones de grandes demandas como el lanzamiento de promociones excepcionales u otros motivos. Mantendremos informado al comprador de cualquier demora excepcional. En caso en que BAIGENE, S.L. no cumpla con su obligación de entrega en dicho plazo, el consumidor deberá emplazarle de forma fehaciente para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias. Si BAIGENE, S.L. no hace entrega del producto en dicho plazo adicional, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato.

No se entregarán productos en apartados de correos ni en **ninguna dirección que no esté correctamente especificada.**

El envío, para el caso de España, incluye retorno gratuito, siempre y cuando se realice en los siguientes 15 días de la recogida del mismo. Para ello deberá introducir en la caja los dos hisopos con su muestra y el consentimiento informado debidamente completado y FIRMADO. La caja la introducirá en el sobre de la entidad de transporte que incluye el kit de toma de muestra. Para solicitar el retorno en España, el cliente al realizar la compra recibirá al teléfono móvil que ha indicado en el cuestionario de compra un SMS con el siguiente contenido:

“NACEX le entregara antes de las X horas del día X, el envío 100/XXXXXXXX de remitente BAIGENE. TELF. Consultas XXXXXXX”

Dicho mensaje es imprescindible para el retorno de las muestras a BAIGENE. Para el cliente deberá llamar al teléfono de consultas que aparece en el SMS y solicitar el retorno

del número de envío que aparece en el SMS. Un mensajero le recogerá el sobre con su caja en el destino que el cliente le facilite. Cuando realice la llamada indique textualmente:

“Quisiera solicitar el RETORNO del envío: (Nº de envío que aparece en el sms) para recoger en la dirección: (dirección en la que quiere que se recoja su muestra).”

Para retornos fuera de España, una vez tomada la muestra deberá ponerse en contacto con [info@baigene.com](mailto:info@baigene.com) para que le solicitemos el retorno de la misma.

### **2.9. Envío/entrega informe BAIGENE**

El plazo de envío podrá variar por motivos operativos y metodológicos ya que dependerá de la parte logística del laboratorio, el nivel de trabajo en el mismo, siempre ejecutando el proceso mediante un correcto y riguroso análisis.

El envío del informe se realizará de manera digital. El envío se realizará mediante un archivo comprimido encriptado con una contraseña. Dicha contraseña será la enviada previamente en la caja de recogida de muestra. Una vez recibido el informe BAIGENE, debe descargárselo, y abrir el archivo comprimido con dicha contraseña. Desde ese momento usted se hace responsable único de la utilización de ese informe BAIGENE.

### **2.10. Reclamaciones y devoluciones**

El cliente podrá cancelar el pedido del kit genético sin ningún cargo y sin aportar razón alguna, siempre que el kit no haya sido enviado. Tenga en cuenta que los pedidos se expiden el primer día laboral posterior a la compra. Para cancelar, deberá contactar con el departamento de atención al cliente en [info@baigene.com](mailto:info@baigene.com) . Si el kit genético ya hubiera salido de nuestras instalaciones, no podrá cancelar el pedido, pero sí devolverlo cuando lo reciba, de acuerdo con las condiciones de devolución siguientes:

El kit debe estar en perfecto estado y con su envoltorio original intacto. Los hisopos no deben haberse abierto, desprecintado o utilizado.

La devolución se puede realizar mediante envío por correo ordinario certificado a la dirección de BAIGENE. El coste envío de vuelta a Baigene, corre por cuenta del cliente. Para hacer efectiva cualquier devolución, es imprescindible contactar primero por correo electrónico con nuestro Departamento de Atención al Cliente en [info@baigene.com](mailto:info@baigene.com) para advertir de la situación. No se aceptará ninguna devolución si previamente no hemos recibido ninguna notificación por correo electrónico y no se han acordado los términos de la misma.

Reclamaciones: Rogamos conserve el justificante de contratación, su presentación es necesaria para cualquier reclamación. Daremos respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. BAIGENE, S.L. será exclusivamente, responsable en los casos de no cumplir con la prestación del servicio, plazo y forma estipulados en el presente contrato; no será responsable en ningún caso de otro tipo de daños, de cualquier naturaleza o clase, que pudieran derivarse de incumplimientos o retrasos debidos a causas de fuerza mayor, o que están fuera de su control.

**Desistimiento:** Tal y como se recoge en el apartado a), c) y e) del **Art. 103 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**, el derecho de desistimiento no tendrá lugar respecto a:

- Servicios que hayan sido completamente ejecutados, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento
- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados
- aquellos bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Por lo tanto no cabe derecho de desistimiento en cuanto a los KITS genéticos de Baigene salvo que el kit esté en perfecto estado y con su envoltorio original intacto. Los hisopos no deben haberse abierto, desprecintado o utilizado.

## 2.11. Resolución extrajudicial de conflictos

Para la resolver por vía extrajudicial posibles litigios derivados de la compraventa on line de nuestros productos/servicios dispone de la plataforma ODR de resolución de litigios en línea. Puede acceder a la misma a través del siguiente enlace [Online Dispute Resolution Platform \(ODR Platform\)](#)