

OFERTA PÚBLICA

Normas de servicio de la plataforma y condiciones para realizar pedidos de productos de construcción

Versión revisada el 10 de marzo de 2026

Este documento constituye una oferta pública de Continent Trading Group LLC, n.º de registro estatal de la empresa 1133025002032, número de identificación fiscal (INN) 3025008053, con domicilio social en 414057, apartamento 49, edificio 1, calle Zvezdnaya 5, Astrakhan, región de Astrakhan, Rusia, correo electrónico info@continent.ltd y teléfono +7 (8512) 74-63-33, como titular de la plataforma de internet <https://continent.ltd> (en adelante, la «Plataforma»). Establece las condiciones de uso de la Plataforma, la realización y el pago de pedidos, el apoyo informativo a dichos pedidos y otras condiciones de interacción entre la Plataforma y la persona física que la utiliza para adquirir productos con fines personales, familiares, domésticos u otros ajenos a una actividad empresarial (el «Comprador»).

Esta Oferta regula las relaciones derivadas de las ofertas de venta de productos relacionados con la construcción en la Plataforma, incluidos, entre otros, materiales de construcción, impermeabilización, cubiertas, paneles, materiales en láminas, fachadas, aislamiento térmico y acústico, mezclas secas, adhesivos, selladores, masillas, accesorios, elementos de acabado, productos relacionados, materiales de ingeniería e instalación y otros bienes para obras, reparaciones, acabados, montajes y fines afines.

Las categorías de productos incluidas no son exhaustivas. La Plataforma podrá ampliar, precisar, modificar y completar la gama y las categorías de productos relacionados con la construcción sin alterar el objeto de esta Oferta, siempre que dichos productos pertenezcan por su naturaleza a las categorías de construcción, reparación, acabados, ingeniería, instalación, aislamiento, fachadas, cubiertas, impermeabilización, revestimientos u otras relacionadas.

La Plataforma también podrá contener otras secciones, servicios, páginas, bloques informativos y productos digitales, incluidos turismo, informática, materiales informativos, servicios de referencia, ofertas de socios y contenido no relacionado con la venta de materiales de construcción. Salvo indicación expresa en contrario para una sección concreta, esta Oferta solo se aplica a la selección, pedido, pago, entrega, devolución y asistencia relativa a productos de construcción.

El Comprador acepta esta Oferta al realizar una o varias de las siguientes acciones:

registrarse en la Plataforma;

iniciar sesión en una cuenta personal;

utilizar funciones de la Plataforma para realizar un pedido;

pulsar «Realizar pedido», «Pagar», «Confirmar», «Continuar», «Pedir», «Proceder», «Ir al pago» u otros botones similares;

pagar importes correspondientes a un pedido;

realizar cualquier otra acción que demuestre claramente su intención de utilizar la Plataforma para realizar y gestionar un pedido.

Desde el momento de la aceptación, esta Oferta se considera un acuerdo celebrado entre la Plataforma y el Comprador.

1. Términos y definiciones

Plataforma: sitio web, versión móvil, interfaz de programación de aplicaciones, cuenta personal, catálogo electrónico, servicio de tramitación de pedidos y demás herramientas de interacción digital disponibles en <https://continent.ltd> y pertenecientes a Continent Trading Group LLC.

Titular de la Plataforma: Continent Trading Group LLC, que administra la Plataforma, facilita el acceso a sus funciones, organiza la publicación de ofertas de productos, recibe y tramita pedidos, presta asistencia informativa a los Compradores y recibe fondos en nombre de los Vendedores cuando lo prevean esta Oferta y los acuerdos entre la Plataforma y los Vendedores.

Vendedor: persona jurídica, empresario individual, fabricante, proveedor, distribuidor, entidad autorizada u otra persona cuyos datos se comunican al Comprador antes de realizar el pedido, que ofrece productos concretos a través de la Plataforma y es parte del contrato de compraventa con el Comprador, salvo indicación expresa en contrario.

Comprador: persona física que utiliza la Plataforma y realiza pedidos para fines ajenos a actividades empresariales.

Productos: bienes relacionados con la construcción mostrados en la ficha correspondiente u otra interfaz de la Plataforma.

Ficha de producto: página de la Plataforma que contiene información sobre productos concretos, especificaciones, precio, disponibilidad, condiciones de compra y datos del Vendedor o instrucciones para obtenerlos.

Pedido: solicitud realizada por el Comprador mediante la interfaz de la Plataforma para adquirir uno o varios productos de uno o varios Vendedores según las condiciones vigentes al realizarlo.

Cuenta personal: sección personalizada de la Plataforma accesible tras el registro o autenticación, que contiene el perfil del Comprador, historial y estado de pedidos, métodos de pago, direcciones de entrega, correspondencia, notificaciones, reclamaciones, devoluciones, bonificaciones y otros datos.

Servicio de la Plataforma: capacidades digitales, informativas, organizativas y técnicas que la Plataforma pone a disposición del Comprador para utilizar el Sitio web, elegir productos, realizar y pagar pedidos, recibir asistencia y efectuar otras actividades previstas en esta Oferta.

Pago: fondos abonados por el Comprador a través de los métodos disponibles, incluidos los servicios de adquirencia de TBank JSC, para pagar productos, entregas, servicios adicionales y costes relacionados a su cargo.

Destinatario del pago: la Plataforma en la medida en que reciba dinero del Comprador para el Vendedor correspondiente o para sí misma como remuneración de la Plataforma, por sus servicios propios u otros importes exigibles conforme a las condiciones del pedido y acuerdos con los Vendedores.

Confirmación del pedido: mensaje, notificación, correo electrónico, SMS, aviso push, anotación en la cuenta personal u otra comunicación electrónica enviada al Comprador que incluya número o identificador del pedido, su contenido, información sobre los productos y parámetros esenciales de cumplimiento.

2. Objeto de la Oferta

2.1. La Plataforma concede al Comprador el derecho a utilizar el Servicio de la Plataforma con arreglo a esta Oferta, incluida la posibilidad de:

- consultar ofertas de los Vendedores;
- explorar el catálogo de productos de construcción;
- utilizar búsquedas, filtros, comparaciones, favoritos, carrito y otras funciones de la Plataforma;
- registrarse y utilizar una cuenta personal;
- realizar pedidos;
- efectuar pagos mediante los métodos disponibles en la Plataforma;
- recibir información sobre el estado de los pedidos;
- enviar consultas, solicitudes, reclamaciones, peticiones de devolución y otros mensajes;
- utilizar otras funciones que la Plataforma ponga a disposición.

2.2. La Plataforma no es el Vendedor de los productos salvo que así se indique de forma directa e inequívoca en la ficha correspondiente, la Confirmación del pedido, los datos del Vendedor u otro lugar de la Plataforma.

2.3. El contrato de compraventa de productos concretos se celebra entre el Comprador y el Vendedor correspondiente. Los datos del Vendedor se facilitan antes de realizar el pedido, mediante la ficha del producto, carrito, proceso de compra, Confirmación del pedido, correo electrónico, cuenta personal u otro método disponible.

2.4. Salvo indicación contraria para un pedido determinado, la Plataforma actúa como titular de un agregador de información sobre productos, organizador de la interacción a distancia entre Comprador y Vendedor y persona autorizada por el Vendedor para recibir fondos del Comprador.

2.5. La Plataforma podrá recibir fondos del Comprador:

- en nombre de un Vendedor;
- en nombre de varios Vendedores correspondientes a uno o varios pedidos;
- para sí misma, en concepto de remuneración, servicios propios, servicios adicionales u otros importes debidos según las condiciones de compra.

2.6. La Plataforma podrá procesar, distribuir, retener, transferir, reembolsar total o parcialmente, recalcular, compensar, reservar técnicamente y gestionar de otro modo los fondos dentro de los límites y mediante los procedimientos establecidos en las condiciones del pedido, esta Oferta, las condiciones de devolución, la legislación aplicable y los acuerdos con Vendedores y socios de pago.

3. Condición de la Plataforma y del Vendedor y modelo jurídico de la operación

3.1. La Plataforma ofrece medios informativos y técnicos para comprar productos a distancia por internet.

3.2. Como regla general, el Vendedor, y no la Plataforma, es responsable de entregar los productos al Comprador y garantizar su conformidad con el contrato, especificaciones declaradas, requisitos legales obligatorios, integridad, surtido, calidad, etiquetado, embalaje y demás obligaciones aplicables al vendedor.

3.3. La Plataforma presta asistencia digital a los pedidos, se comunica con los Compradores, recibe y tramita consultas, organiza técnicamente los pagos, almacena registros de pedidos, facilita la comunicación entre Comprador y Vendedor y realiza otras funciones expresamente indicadas en esta Oferta y en la interfaz.

3.4. Cuando la Plataforma recibe el pago por los productos, la obligación de pago del Comprador se considera cumplida en la medida correspondiente tras completarse satisfactoriamente la operación en la infraestructura de pagos y recibir la Plataforma la información de pago, salvo que la interfaz de pago establezca otro momento.

3.5. La mera recepción de fondos del Comprador no convierte automáticamente a la Plataforma en Vendedor cuando la ficha de producto, Confirmación del pedido, recibo, datos del Vendedor y demás condiciones de compra indican que otra persona es el Vendedor.

3.6. Si un pedido incluye productos de varios Vendedores, la Plataforma podrá:

- dividir el pedido en subpedidos independientes;
- enviar confirmaciones separadas al Comprador;
- organizar pagos, expediciones, entregas, devoluciones y tramitación de reclamaciones independientes;
- generar documentos, notificaciones y estados diferentes para cada parte del pedido.

3.7. Si la Plataforma contiene secciones informativas o de otro tipo no relacionadas con la venta de productos, se regirán por condiciones independientes o normas generales de uso de la Plataforma en la medida en que no contradigan esta Oferta. Su presencia no extiende el régimen de compraventa a dichas secciones.

4. Información sobre la Plataforma, el Vendedor y los productos

4.1. La Plataforma comunica al Comprador la información legalmente exigida sobre sí misma mediante su publicación, incluida esta Oferta, la página de datos empresariales, las secciones «Contactos», «Sobre nosotros», «Información legal» u otro lugar accesible de la interfaz.

4.2. La Plataforma comunica la información legalmente exigida sobre los Vendedores en la medida facilitada por estos, incluidos nombre, dirección, horario, datos de registro estatal, contactos y otras menciones obligatorias.

4.3. La información sobre el Vendedor podrá estar disponible en la ficha del producto, página del Vendedor, carrito, proceso de compra, Confirmación del pedido, cuenta personal, enlace a los datos del Vendedor u otro medio que permita consultarla antes de completar la compra.

4.4. La información publicada sobre productos se recopila a partir de datos, documentos, descripciones, imágenes, especificaciones técnicas, certificados, declaraciones, instrucciones y otros materiales proporcionados por Vendedores, fabricantes, titulares de derechos, distribuidores, representantes oficiales, proveedores u otras personas.

4.5. La Plataforma podrá editar técnicamente la información para normalizar el catálogo, mejorar su estructura y formato, unificar unidades de medida o corregir erratas y errores técnicos evidentes, siempre que no modifique arbitrariamente características esenciales de los productos.

4.6. Las imágenes, fotografías, dibujos, representaciones digitales, ejemplos de uso, colores y otros gráficos son ilustrativos y pueden diferir de los productos reales dentro de las variaciones normales de fabricación, técnicas, cromáticas, de pantalla, iluminación y otras admisibles.

4.7. Salvo que la ficha del producto, las especificaciones o las normas legales obligatorias establezcan otra cosa, los parámetros no esenciales, como tono, textura, dibujo, embalaje de envío, características del lote y otras tolerancias de fabricación permitidas por el fabricante, normas GOST, especificaciones u otra documentación técnica, pueden diferir ligeramente de las imágenes y descripciones. Tales diferencias no constituyen por sí solas defectos si los productos cumplen los requisitos obligatorios, sus características esenciales y la documentación del fabricante.

4.8. La publicación de productos en la Plataforma no garantiza que el Vendedor disponga de existencias al consultar la ficha. La disponibilidad real, plazos, envíos parciales, cantidades mínimas, múltiplos de expedición, cortes, tintados, embalaje, entrega, descarga, elevación y otros detalles se precisan al tramitar el pedido. Si no puede confirmarse la disponibilidad, la Plataforma informará al Comprador y, si se hubiera pagado, organizará el reembolso conforme a esta Oferta y la legislación rusa.

5. Registro en la Plataforma y cuenta personal

5.1. El uso de determinadas funciones de la Plataforma puede requerir registro y creación de una cuenta personal.

5.2. Al registrarse, el Comprador deberá proporcionar información exacta, completa y actualizada en la medida necesaria para crear la cuenta, realizar pedidos, pagar, recibir entregas y reembolsos, comunicarse y cumplir obligaciones.

5.3. El Comprador deberá mantener actualizados los datos de su cuenta personal y modificar nombre, teléfono, correo electrónico, dirección de entrega u otra información cuando cambien.

5.4. El Comprador asume el riesgo de consecuencias adversas derivadas de datos incompletos, inexactos, erróneos, desactualizados o falsos, incluidas, entre otras:

- imposibilidad de contactar con el Comprador;
- entrega a una dirección incorrecta;
- retrasos en el cumplimiento del pedido;
- imposibilidad de efectuar un reembolso;

- imposibilidad de emitir recibos, documentos o notificaciones;
- errores en los documentos adjuntos.

5.5. El acceso a la cuenta personal podrá realizarse mediante nombre de usuario, teléfono, correo electrónico, contraseña, código de un solo uso, herramientas de verificación admitidas por la Plataforma u otro método de autenticación.

5.6. El Comprador deberá mantener confidenciales sus credenciales y no facilitarlas a terceros. Todas las acciones efectuadas mediante su cuenta personal antes de notificar a la Plataforma un acceso no autorizado se considerarán realizadas por él, salvo prueba en contrario.

5.7. La Plataforma podrá restringir temporalmente o bloquear el acceso a la cuenta personal si tiene motivos para considerar que:

- la cuenta se utiliza infringiendo la ley o esta Oferta;
- se están realizando actividades fraudulentas;
- se utiliza información falsa;
- se está perturbando el funcionamiento de la Plataforma;
- existen indicios de uso automatizado, no autorizado o de mala fe del servicio.

6. Procedimiento para realizar pedidos

6.1. El Comprador prepara el pedido por sí mismo seleccionando productos, añadiéndolos al carrito, introduciendo los datos necesarios y confirmando su intención de realizarlo.

6.2. Antes de completar la compra, el Comprador puede revisar los parámetros esenciales del pedido, incluidos:

- nombre del producto;
- cantidad;
- precio;
- datos del Vendedor;
- coste y condiciones previstas de entrega;
- métodos de pago;
- plazos estimados de tramitación y ejecución;
- descuentos, bonificaciones y códigos promocionales aplicables;
- otras condiciones esenciales del pedido.

6.3. El envío de un pedido mediante la interfaz de la Plataforma expresa la intención del Comprador de adquirir los productos conforme a las condiciones comunicadas al completar la compra.

6.4. Una notificación automática de recepción del pedido o de procesamiento satisfactorio de un pago enviada antes de la Confirmación del pedido únicamente registra la recepción de la

solicitud o del anticipo. No confirma incondicionalmente que pueda ejecutarse el pedido completo, salvo indicación expresa.

6.5. La Plataforma o el Vendedor podrán revisar el pedido, incluida la confirmación de existencias, múltiplos de embalaje, cantidades permitidas, dirección de entrega, acceso de vehículos, requisitos de descarga, disponibilidad de elevación, necesidades de programación, manipulación y otras circunstancias que afecten a la ejecución.

6.6. Tras tramitar el pedido, se enviará una Confirmación del pedido al Comprador. Podrá incluir:

- número de pedido;
- contenido del pedido;
- datos del Vendedor;
- precio final;
- detalles del pago;
- fechas estimadas de entrega o puesta a disposición;
- condiciones para recibir los productos;
- otros datos sobre la ejecución.

6.7. Si durante la tramitación resulta que el pedido no puede ejecutarse total o parcialmente por falta de existencias, retirada del producto, imposibilidad de suministro, cambios en las condiciones del Vendedor, errores técnicos, imposibilidad de entrega, restricciones logísticas, información esencial incorrecta u otros motivos objetivos, antes de confirmar el pedido la Plataforma podrá:

- proponer la confirmación del pedido con cambios;
- ofrecer un producto sustituto, equivalente o alternativo;
- ajustar la cantidad;
- acordar un nuevo plazo;
- cancelar el pedido total o parcialmente y reembolsar los importes relativos a productos no suministrados.

Tras enviarse la Confirmación del pedido, la sustitución de productos o cambios en su marca, modelo, material, tamaño, cantidad, fabricante, componentes, propiedades de consumo u otras características esenciales solo estarán permitidos con consentimiento previo del Comprador, salvo autorización expresa de la legislación de la Federación de Rusia.

6.8. Cuando sea necesario, la Plataforma podrá contactar con el Comprador por teléfono, correo electrónico, SMS, mensajería, notificación push, cuenta personal u otro canal disponible para aclarar datos del pedido.

7. Momento de celebración del contrato

7.1. El acuerdo entre la Plataforma y el Comprador para utilizar el Servicio de la Plataforma se celebra al aceptar esta Oferta.

7.2. El contrato de compraventa de productos entre el Comprador y el Vendedor correspondiente se celebra cuando se envía al Comprador una Confirmación del pedido que identifica al Vendedor, el contenido y las principales condiciones de ejecución, salvo que la interfaz de la Plataforma indique expresamente otro momento o este se desprenda de la naturaleza del método de pedido.

7.3. Antes del momento señalado en la cláusula 7.2, los fondos abonados por el Comprador se consideran anticipos para la ejecución prevista del pedido. Si no puede confirmarse, deberán reembolsarse íntegramente o en la proporción correspondiente.

7.4. Cuando un pedido incluya productos de varios Vendedores, se celebrará un contrato de compraventa independiente con cada Vendedor por los productos que haya confirmado.

8. Precios de los productos, pagos y liquidaciones

8.1. Los precios de los productos en la Plataforma se expresan en rublos rusos.

8.1.1. La Plataforma o el Vendedor podrán modificar unilateralmente los precios antes de la Confirmación del pedido. Los precios de los productos de un pedido confirmado no podrán modificarse unilateralmente, salvo autorización expresa de la legislación de la Federación de Rusia.

8.2. Salvo indicación expresa en la ficha o durante la compra, el precio no incluye entrega, descarga, elevación, montaje, instalación, tintado, corte, embalaje, paletización, seguro de transporte, segunda entrega, almacenamiento, tiempos de espera, servicios adicionales ni otros costes que puedan cobrarse por separado.

8.3. Antes de completar la compra, se informa al Comprador del importe total a pagar, incluidos productos, entrega y servicios adicionales seleccionados o sujetos a cobro.

8.4. El pago se realiza mediante los métodos disponibles durante la compra. La Plataforma podrá cambiar la lista de métodos de pago en cualquier momento sin afectar a pedidos ya abonados o confirmados.

8.5. Para recibir pagos sin efectivo, la Plataforma podrá utilizar infraestructuras de pago, adquirencia bancaria, servicios electrónicos de pago, incluidos servicios y herramientas de TBank JSC, así como otras entidades de crédito, operadores de sistemas de pago, entidades de dinero electrónico y organizaciones autorizadas.

8.6. El pago podrá efectuarse íntegramente por adelantado, mediante anticipo parcial, en cuotas, por partes del pedido, separando productos y entrega o mediante otro método admitido por la Plataforma.

8.7. Salvo indicación contraria para un pedido concreto, la recepción del pago por la Plataforma significa la recepción de los fondos en nombre del Vendedor correspondiente.

8.8. La obligación de pago del Comprador se considera cumplida en la medida en que los fondos hayan sido debitados correctamente de su medio de pago y registrados como pago completado por la infraestructura de pagos, siempre que la Plataforma reciba la confirmación correspondiente.

8.8.1. Antes de recibir la confirmación de pago correcto, la Plataforma o el Vendedor podrán abstenerse de confirmar el pedido, reservar productos o comenzar su ejecución. Si no llega esa

confirmación, el pedido podrá permanecer sin confirmar, ser cancelado o no ejecutarse hasta que se resuelva la situación.

8.9. La Plataforma podrá:

- reservar fondos;
- realizar cargos parciales;
- emitir reembolsos parciales;
- organizar pagos separados para partes de un pedido;
- organizar liquidaciones separadas por productos de distintos Vendedores;
- retener importes debidos por servicios seleccionados;
- recalcular importes en los casos expresamente acordados con el Comprador o previstos por la ley.

8.10. Si la Plataforma es responsable de un reembolso por ley, condiciones del pedido o estructura efectiva de liquidación, lo efectuará directamente. En otros casos podrá organizarlo en nombre del Vendedor, siguiendo sus instrucciones o a su cargo.

8.11. Los recibos fiscales, justificantes electrónicos, notificaciones de pago, acuses, avisos de pago correcto y otros documentos de liquidación se generan y entregan conforme a la legislación aplicable, las funciones de la Plataforma, la infraestructura de pagos y la estructura efectiva de liquidación.

8.12. La Plataforma podrá establecer o modificar las normas de códigos promocionales, descuentos, cupones, puntos de bonificación, programas de fidelidad, recompensas por recomendación, promociones y otras medidas comerciales. Los cambios se aplicarán a nuevos pedidos salvo previsión expresa distinta de la promoción correspondiente.

8.13. En caso de uso abusivo de descuentos, códigos, bonificaciones, reembolsos u otros incentivos, la Plataforma podrá cancelar o denegar el beneficio, ajustar el importe del pedido, revocar bonificaciones, restringir determinadas funciones y adoptar otras medidas de protección razonables.

9. Surtido, disponibilidad, cantidades y condiciones especiales de productos de construcción

9.1. Según sus características, los productos de construcción podrán venderse:

- por unidad;
- por paquete;
- por conjunto;
- por múltiplos de palé;
- por múltiplos de rollo;
- por múltiplos de lámina;
- por metro lineal;

- por metro cuadrado;
- por metro cúbico;
- mediante cualquier otra unidad adecuada al producto.

9.2. Determinados productos pueden estar sujetos a cantidades mínimas, múltiplos de embalaje, tolerancias de cantidad permitidas, condiciones de expedición, transporte especial, almacenamiento, depósito, elevación, descarga, temperatura, plazo de uso tras la apertura y otros requisitos específicos.

9.3. Algunos productos pueden presentar condiciones especiales relativas a lotes de fabricación, tintado de colores, corte, fabricación bajo pedido, suministro específico de proyectos, embalajes o conjuntos personalizados, reenvasado, completado, combinación de lotes, expedición desde distintos almacenes, tolerancias de fabricación y otras particularidades objetivas de la distribución de materiales de construcción.

9.4. Los productos fabricados, cortados, montados, tintados, adaptados o personalizados de otro modo para un pedido concreto podrán estar sujetos a condiciones especiales de cancelación, devolución, cambio y desistimiento en la medida permitida por la legislación de la Federación de Rusia y comunicadas expresamente al Comprador antes de la compra.

10. Entrega, transmisión y ejecución de pedidos

10.1. Los productos podrán entregarse por:

- el Vendedor;
- la Plataforma;
- un servicio de entrega contratado;
- una empresa de transporte;
- un almacén de recogida;
- otra entidad autorizada.

10.2. Los métodos de recogida o entrega disponibles, plazos estimados, precios y condiciones se comunicarán al Comprador antes de completar la compra.

10.3. Salvo acuerdo expreso por escrito o mediante medios electrónicos, todos los plazos de tramitación, preparación, selección, puesta a disposición, expedición y entrega son estimativos.

10.4. El Comprador deberá hacer posible la entrega adecuada, lo que incluye:

- facilitar una dirección correcta;
- garantizar acceso para vehículos;
- asegurar que haya un destinatario en la dirección;
- estar localizable en el número de teléfono indicado;
- proporcionar condiciones apropiadas para recibir los productos;

- cuando sea necesario, organizar vías de acceso, pases, acceso a instalaciones y coordinación con seguridad, administración del edificio, almacén, comunidad de propietarios, complejo residencial u otras personas.

10.5. Cuando la entrega incluya subir plantas, descargar, introducir productos en el edificio, manipulación manual, descarga mediante camión grúa, descarga en obra u otros trabajos especiales, sus condiciones deberán acordarse previamente y podrán cobrarse por separado.

10.6. Si la entrega resulta imposible por causas imputables al Comprador, incluidas ausencia de destinatario, dirección incorrecta, vías inaccesibles, llamadas sin respuesta, falta de pases o imposibilidad de descarga, la Plataforma o el Vendedor podrán:

- reprogramar la entrega;
- organizar una segunda entrega con coste adicional;
- colocar los productos en almacenamiento temporal;
- cancelar el pedido total o parcialmente;
- retener gastos exigibles cuando la ley lo permita y se hayan comunicado al Comprador.

10.7. La obligación de entregar los productos se cumple mediante su transmisión efectiva al Comprador, a su representante o transportista autorizado, a una persona que los acepte en la dirección indicada, o en otro lugar y mediante otro método acordado al realizar la compra.

10.8. Al recibir los productos, el Comprador deberá comprobar:

- número de bultos de transporte;
- estado exterior del embalaje;
- daños mecánicos visibles;
- coincidencia de nombres y cantidades con el pedido;
- documentos de acompañamiento cuando deban entregarse con los productos.

10.8.1. Si durante la recepción se observan daños mecánicos evidentes, manipulación indebida, roturas, desconchados, abolladuras, embalajes rasgados, faltantes o discrepancias manifiestas con el pedido, el Comprador podrá consignarlos en el documento de entrega, acta, albarán u otra confirmación de recepción.

10.9. La firma de documentos de recepción o aceptación de productos sin observaciones inmediatas sobre defectos visibles no priva al Comprador de los derechos establecidos por la legislación de la Federación de Rusia respecto de defectos ocultos, falta de conformidad u otros problemas no detectables en una recepción ordinaria.

11. Cancelación de pedidos, devoluciones, reembolsos y reclamaciones

11.1. El Comprador podrá cancelar productos, devolver productos conformes, reclamar por defectos, solicitar reembolsos, cambios, reducciones de precio, reparación de defectos u otras soluciones en los casos y procedimientos establecidos por la legislación de la Federación de Rusia, teniendo en cuenta la venta a distancia y la naturaleza de los productos.

11.2. La Plataforma podrá recibir consultas, reclamaciones, solicitudes de devolución, notificaciones de defectos, documentos y otros materiales relacionados con la ejecución del pedido, incluso cuando el Vendedor sea el responsable jurídico de la reclamación.

11.3. El Comprador podrá solicitar un reembolso mediante la Plataforma. Esta efectuará reembolsos cuando lo exija la legislación rusa, las condiciones del pedido o la estructura efectiva de liquidación. En otros casos, el Vendedor reembolsará directamente al Comprador, o la Plataforma lo organizará en nombre del Vendedor, siguiendo sus instrucciones o a su cargo.

11.3.1. Si la Plataforma recibe un anticipo del Comprador por productos, este podrá exigir a la Plataforma la devolución del anticipo en los casos permitidos por la legislación rusa, incluido cuando los productos no se entreguen en el plazo acordado y el Comprador haya desistido del contrato por ese retraso.

11.3.2. Al presentar una solicitud conforme a la cláusula 11.3.1, el Comprador deberá aportar a la Plataforma prueba de haber informado al Vendedor de su desistimiento por entrega tardía. La Plataforma podrá denegar el reembolso del anticipo en los supuestos expresamente previstos por la legislación rusa, incluida la recepción de una confirmación de que el Comprador aceptó los productos, siempre que se le envíe oportunamente una copia de dicha confirmación.

11.4. Las solicitudes de devolución, reclamaciones y consultas pueden presentarse mediante la cuenta personal, correo electrónico, formulario de contacto, teléfono, chat, correo postal a la dirección indicada u otro canal especificado en la Plataforma.

11.5. Se recomienda que el Comprador incluya en su solicitud:

- número de pedido;
- nombre del producto;
- objeto de la solicitud;
- circunstancias del problema;
- fecha de recepción de los productos;
- fotografías, vídeos, documentos, recibos, actas, albaranes u otras pruebas disponibles.

11.6. Los reembolsos se efectuarán mediante un método permitido por la ley, técnicamente disponible para la Plataforma y su infraestructura de pagos y compatible con las condiciones del pago original, salvo acuerdo separado sobre otro método.

11.7. Las condiciones especiales de devolución, cambio o cancelación por características individuales, fabricación por encargo, corte, tintado, otras personalizaciones o excepciones legales solo se aplicarán en la medida permitida por la legislación de la Federación de Rusia.

11.8. Para investigar reclamaciones y devoluciones, la Plataforma podrá solicitar documentos, fotografías, dictámenes periciales, información sobre defectos, muestras de embalaje, pruebas de las condiciones de almacenamiento y uso y otros materiales necesarios para establecer los hechos.

11.9. Cuando para evaluar una reclamación se requieran exámenes, diagnósticos, peritajes, visitas de especialistas, toma de muestras, análisis de laboratorio, verificación de lotes, inspecciones técnicas u otras medidas, la Plataforma o el Vendedor podrán organizarlas conforme a los procedimientos permitidos por la ley.

12. Documentos electrónicos, notificaciones y comunicaciones con efectos jurídicos

12.1. Las partes reconocen el uso de comunicaciones electrónicas, notificaciones, registros de cuentas personales, correos electrónicos, SMS, avisos push, mensajes de chat de la Plataforma y otros medios a distancia para la ejecución de esta Oferta.

12.2. Los mensajes enviados por la Plataforma al correo electrónico, teléfono, cuenta personal u otro canal facilitado por el Comprador durante el registro o pedido se consideran debidamente enviados.

12.3. El Comprador deberá revisar los mensajes recibidos a través de su cuenta personal, correo electrónico, SMS y demás canales comunicados al utilizar la Plataforma.

12.4. Las confirmaciones de pedidos, avisos de pago, cancelación, reembolso, llegada de productos, solicitudes de aclaración, correspondencia sobre reclamaciones y otros mensajes podrán enviarse exclusivamente por vía electrónica, salvo exigencia legal contraria.

13. Derechos y obligaciones de la Plataforma

13.1. La Plataforma se compromete a:

- garantizar el funcionamiento de la Plataforma en la medida razonablemente necesaria para su uso por el Comprador;
- proporcionar al Comprador la información legalmente exigida sobre sí misma y, en la medida realmente facilitada por el Vendedor, sobre este;
- permitir la realización y el pago de pedidos cuando sea técnicamente posible;
- recibir consultas del Comprador sobre el uso de la Plataforma y asistencia a pedidos;
- realizar u organizar reembolsos cuando sea responsabilidad de la Plataforma.

13.2. La Plataforma podrá:

- cambiar la interfaz, estructura, catálogo y funciones de la Plataforma;
- modificar los procedimientos para realizar pedidos;
- efectuar mantenimiento técnico;
- restringir el acceso a determinadas secciones;
- introducir nuevas funciones, promociones, restricciones y requisitos de seguridad;
- solicitar información adicional del Comprador para ejecutar un pedido;
- denegar el acceso a determinadas funciones ante infracciones, abusos o riesgos de seguridad.

13.3. La Plataforma podrá restringir temporalmente sin aviso previo el acceso total o parcial para mantenimiento, corrección de errores, seguridad, modernización, prevención del fraude u otros motivos objetivos.

14. Derechos y obligaciones del Comprador

14.1. El Comprador se compromete a:

- utilizar la Plataforma de buena fe;
- abstenerse de perturbar su funcionamiento;
- proporcionar información veraz;
- pagar los pedidos puntualmente;
- organizar la recepción de los productos;
- revisar los mensajes de la Plataforma;
- abstenerse de fraudes, abusos, devoluciones injustificadas, pedidos ficticios u otras conductas de mala fe.

14.2. El Comprador podrá:

- recibir información sobre productos, Vendedores y estado de pedidos;
- utilizar la cuenta personal;
- pagar pedidos mediante los métodos disponibles;
- presentar consultas, reclamaciones y solicitudes de devolución;
- ejercer los demás derechos previstos por la legislación de la Federación de Rusia y esta Oferta.

15. Responsabilidad de las partes

15.1. La Plataforma responde dentro de los límites establecidos por la legislación de la Federación de Rusia y esta Oferta.

15.2. La Plataforma no responde por:

- incumplimiento o cumplimiento indebido por el Vendedor de obligaciones que le corresponden por su naturaleza y que la Plataforma no haya asumido expresamente;
- información inexacta, incompleta o desactualizada sobre productos o Vendedores facilitada por el Vendedor, fabricante u otra fuente, salvo que la Plataforma supiera o debiera haber sabido que era manifiestamente falsa;
- imposibilidad de ejecutar un pedido por acciones u omisiones del Comprador;
- pérdidas del Comprador causadas por uso incorrecto de los productos, incumplimiento de instrucciones, procedimientos de instalación, almacenamiento, transporte, condiciones de funcionamiento o uso para fines distintos de los previstos;
- daños indirectos, lucro cesante, pérdida de tiempo, costes de inactividad, retrasos en obras o pérdidas por incumplir obligaciones frente a terceros, salvo que la ley exija expresamente tal responsabilidad.

15.3. El Vendedor responde ante el Comprador por calidad, surtido, integridad, cumplimiento de requisitos obligatorios, seguridad, comercialización lícita, disponibilidad de documentos necesarios y demás obligaciones del vendedor conforme a la legislación de la Federación de Rusia y el contrato de compraventa.

15.4. La Plataforma no responde por fallos, interrupciones, errores, retrasos o funciones no disponibles causados por terceros, operadores de telecomunicaciones, proveedores de internet,

bancos, sistemas de pago, proveedores de alojamiento, servicios de enrutamiento, proveedores de software u otras circunstancias fuera de su control razonable.

15.5. Las partes quedan exentas de responsabilidad por incumplimiento total o parcial debido a fuerza mayor, incluidos desastres naturales, incendios, inundaciones, accidentes, hostilidades, disturbios, epidemias, actuaciones de autoridades, fallos de comunicaciones, cortes de electricidad, interrupciones de infraestructura bancaria o de pagos, restricciones al transporte, cierres de carreteras, limitaciones de acceso a obras y otras circunstancias extraordinarias inevitables.

16. Datos personales

16.1. Al utilizar la Plataforma, registrar una cuenta personal, realizar pedidos y facilitar datos personales, el Comprador confirma haber leído las condiciones de tratamiento de datos personales publicadas en la Plataforma y acepta dicho tratamiento en la medida necesaria para:

- registro y autenticación;
- realización y ejecución de pedidos;
- recepción de pagos;
- realización de reembolsos;
- entrega de productos;
- comunicación con el Comprador;
- envío de recibos, notificaciones, mensajes de servicio y comunicaciones con efectos jurídicos;
- tramitación de consultas y reclamaciones;
- cumplimiento de la legislación de la Federación de Rusia;
- protección de los derechos e intereses legítimos de la Plataforma, el Vendedor y el Comprador.

16.2. La Plataforma podrá comunicar los datos personales del Comprador a Vendedores, socios de pago, bancos, servicios de entrega, contratistas informáticos, operadores de comunicaciones, centros de atención telefónica, servicios de notificaciones, operadores de datos fiscales, mensajeros, transportistas y otras personas que participen en la ejecución de pedidos y el funcionamiento de la Plataforma, en la medida necesaria para las finalidades indicadas.

16.3. Los datos personales se tratan conforme a la legislación de la Federación de Rusia y los documentos de protección de datos de la Plataforma.

17. Propiedad intelectual y restricciones de uso de la Plataforma

17.1. Todo el contenido de la Plataforma, incluidos textos, imágenes, fichas de productos, descripciones, estructura del catálogo, código fuente, bases de datos, gráficos, logotipos, elementos de diseño, interfaces y otros objetos de propiedad intelectual, pertenece a la Plataforma, Vendedores u otros titulares de derechos o se utiliza lícitamente.

17.2. Se concede al Comprador el derecho a utilizar la Plataforma únicamente para fines personales y no comerciales relacionados con la selección, pedido, pago y asistencia de productos.

17.3. Queda prohibido:

- copiar partes sustanciales del catálogo;
- recopilar datos mediante medios automatizados;
- eludir restricciones técnicas;
- interferir con el funcionamiento de la Plataforma;
- utilizar la Plataforma para competencia desleal;
- publicar información deliberadamente falsa;
- crear cuentas ficticias;
- utilizar la Plataforma de cualquier forma contraria a la ley o a esta Oferta.

18. Modificaciones de la Oferta y de las condiciones de la Plataforma

18.1. La Plataforma podrá modificar unilateralmente esta Oferta publicando una versión revisada en la propia Plataforma.

18.2. La nueva versión entrará en vigor al publicarse, salvo que indique otra fecha.

18.3. Las relaciones relativas a pedidos ya confirmados se regirán por la versión vigente cuando se confirmó el pedido correspondiente, salvo disposición legal contraria o acuerdo adicional entre las partes.

18.4. Los Compradores se comprometen a consultar por sí mismos la versión vigente de la Oferta. Continuar utilizando la Plataforma tras la publicación de una nueva versión implica aceptarla en la medida aplicable a las relaciones correspondientes.

19. Resolución de controversias y procedimiento de reclamaciones

19.1. Las controversias, desacuerdos y reclamaciones derivados de esta Oferta, el uso de la Plataforma, los pedidos, pagos, devoluciones, calidad de los productos, entregas u otras relaciones conexas se abordarán mediante negociaciones y un procedimiento de reclamación previo al juicio cuando corresponda.

19.2. Los Compradores podrán enviar consultas, reclamaciones y otras peticiones utilizando los datos publicados en la Plataforma, su cuenta personal, correo electrónico, formulario de contacto u otro medio disponible.

19.3. Si una controversia no se resuelve antes de acudir a los tribunales, se resolverá conforme a la legislación de la Federación de Rusia.

20. Disposiciones finales

20.1. La invalidez de una o varias disposiciones de esta Oferta no afecta a la validez de las restantes.

20.2. Las cuestiones no reguladas por esta Oferta se regirán por la legislación de la Federación de Rusia.

20.3. Esta Oferta deberá estar disponible libremente para su consulta en la Plataforma.

20.4. Datos de la Plataforma:

Continent Trading Group LLC N.º de registro estatal de la empresa: 1133025002032 Número de identificación fiscal (INN) / KPP: 3025008053 / 302501001 Domicilio social: 414057, apartamento 49, edificio 1, calle Zvezdnaya 5, Astrakhan, región de Astrakhan, Rusia Dirección postal: 414040, oficina 605, 6.º piso, calle Krasnaya Naberezhnaya 37, Astrakhan, región de Astrakhan, Rusia Correo electrónico: info@continent.ltd Teléfono: +7 (8512) 74-63-33 Horario de atención: los pedidos se reciben en la Plataforma las 24 horas; los pedidos y consultas se tramitan de lunes a viernes, de 09:00 a 16:00, hora de Moscú Cuenta de liquidación: 40702810610001814283 Banco: TBank JSC Código de identificación bancaria (BIK): 044525974 Cuenta corresponsal: 30101810145250000974