

## **CONDICIONES DE COMPRA**

A continuación, se expone el documento contractual que regirá la compra de productos a través del sitio web [www.fayma3.com](http://www.fayma3.com) propiedad de Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L.(*en adelante el prestador*). La aceptación del presente documento conlleva que el usuario:

- a. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- b. Que es una persona con capacidad suficiente para comprar.
- c. Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

Las presentes condiciones tendrán un periodo de validez indefinido y serán aplicables a todas las compras realizadas a través del sitio web. El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichos términos y condiciones, **sin que ello pueda afectar** a los bienes o promociones que **fueron adquiridos previamente a la modificación**.

## **IDENTIDAD DE LAS PARTES**

Por una parte, el proveedor de los bienes adquiridos por el usuario es Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L. con domicilio social en Polígono Industrial Juncaril, PAR 123-124, Peligros, 18210, Granada., C.I.F B18446864 y con teléfono de atención al cliente 958468033 y/o correo electrónico: [comercial@fsalhambra.com](mailto:comercial@fsalhambra.com), y de otra,

El usuario/a, del sitio web que facilita los datos sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de dichos datos personales facilitados al prestador.

## **OBJETO DEL CONTRATO**

El presente contrato tiene por objeto regular la relación de compra nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta durante el proceso de compra online la casilla correspondiente.

La relación contractual de compra conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de un producto concreto.

## **INFORMACIÓN GENERAL**

Los términos y condiciones descritas en esta página son sólo para pedidos realizados desde la web.

Estos productos solo podrán venderse en las zonas delimitadas por prestador, concretamente sería en España peninsular. No obstante si está interesado en nuestros productos y pertenece a alguna zona geográfica, en la cual no disponemos de venta on line, puede consultarnos **la viabilidad del envío** al número de teléfono 958468033 y/o correo electrónico: [comercial@fsalhambra.com](mailto:comercial@fsalhambra.com)

La moneda utilizada únicamente será el euro. El procedimiento de compra será en idioma español. En caso de que pudiera llevarse a cabo en otro idioma vendrá indicado en el encabezado de la web.

La confirmación de stock estará sujeta a la confirmación final por parte de prestador que inicialmente la reflejará junto a cada producto.

Para cualquier información sobre el pedido, el usuario podrá contactar con el teléfono de atención al cliente 958468033y /o correo electrónico: [comercial@fsalhambra.com](mailto:comercial@fsalhambra.com)

## COMO COMPRAR

El procedimiento de compra se lleva a cabo de forma completamente electrónica a través del sitio web.

Para poder iniciar la compra deberá de cumplimentar un formulario con una serie de datos para llevar a cabo el control, facturación y envío de los pedidos. La compra será realizada como invitado sin necesidad de darse de alta como usuario, si bien existe la posibilidad de hacerlo marcando la casilla "crear cuenta" que aparece durante el proceso.

Usted únicamente deberá seleccionar el producto que desea adquirir y pulsar en la imagen del mismo para poder ver las características y detalles del mismo y donde podrá seleccionar el número de unidades que quiera solicitar. **Debe visualizar, con carácter previo a la compra, todas las características del producto en la ficha técnica de descripción del mismo.** Una vez informado de todas las características del producto, si decide continuar con el procedimiento de compra, pulsará el botón de "añadir al carrito". Todos los productos incluidos en el "carrito " podrán ser eliminados, siempre que así lo indique.

En caso de que usted modifique alguno de los datos introducidos, variará automáticamente el resumen mostrado en pantalla. Así mismo, también existe un espacio expresamente habilitado para que usted pueda realizar observaciones concretas respecto a su compra.

A pesar de añadir un producto concreto, usted puede continuar con su compra, quedando todos los productos seleccionados incluidos en la cesta o carrito hasta que haga clic sobre el botón de continuación del procedimiento de compra. **Una vez dentro del carrito** existe un espacio para introducir el código promocional si dispone de alguno o la web facilita dicho código a modo de promoción, pudiendo optar a descuentos en el pedido realizado.

Para finalizar su compra clicará previamente en el check "finalizar compra" una vez comprobado que todos sus datos estén correctos deberá de clicar en el check destinado para realizar la compra". Debe en todo caso, aceptar las **condiciones de compra y la política de privacidad**.

**En todo caso la plataforma de compra del prestador informará al usuario, una vez finalizado el procedimiento de compra, vía correo electrónico respecto a todas las características, precio, formas de transporte, plazos de entrega y fecha de compra, así mismo se le enviará una factura en papel o vía correo electrónico según la opción seleccionada por el consumidor, para recibir la factura en formato electrónico o si es de su preferencia en formato papel.**

## ENTREGA DE PEDIDOS Y COSTES DE ENVÍO

La entrega de los pedidos se realizará en la dirección designada libremente por el usuario. En el proceso de alta puede indicar una dirección diferente para recibir sus pedidos. El tiempo de entrega de productos es de **48 / 72 horas. No obstante, estos plazos son orientativos y pueden variar por razones ajenas a Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L., razón por la que no nos comprometemos a ningún plazo de entrega determinado, puesto que el proceso de envío depende de terceros.**

**Estos terceros son: GLS y CORREOS.**

El plazo se computa sobre días laborales de lunes a viernes. Estos plazos son los vigentes en nuestra web excepto productos sin stock. **En este caso contactaríamos con el usuario para indicar el tiempo de entrega.**

Asimismo, puedes recoger tu pedido, sin coste alguno, en nuestras instalaciones, situadas en Polígono Industrial Juncaril, PAR 123-124, Peligros, 18210, Granada., España. Te informaremos mediante llamada telefónica para su recogida. El horario de recogida es nuestro horario comercial. Lleva contigo el correo de confirmación de tu pedido y pregunta a cualquiera de nosotros.

Aunque no es lo habitual, debido a que nuestra web avisa de la disponibilidad del producto o de la indisponibilidad del mismo, podría suceder de forma excepcional que alguno o algunos de los productos contenidos en el pedido realizado por el cliente no estén disponibles en el momento de tramitar el pedido. En el caso de que el producto seleccionado por el cliente no se encuentre en stock, **se informará del nuevo plazo de entrega pudiendo el cliente optar si lo desea inmediatamente por la devolución del importe de compra.**

Si no es posible reponer rápidamente el stock de un producto **se realizará el reembolso del importe pagado directamente con el mismo medio de pago o con el que se llegue a un acuerdo con el cliente si es de su preferencia que se le devuelva mediante otro medio de pago.** Puede llamarnos por teléfono, para una aproximación más ajustada para confirmar stocks y previsiones de entrega al teléfono de atención al cliente 958576486 y/o correo electrónico: [comercial@fsalhambra.com](mailto:comercial@fsalhambra.com)

El envío de los productos adquiridos únicamente se realizará cuando el usuario haya realizado el pago completo y éste haya sido recibido por parte del prestador. Hasta ese momento no se entenderá realizada la compra.

Los gastos de envío no se encuentran incluidos en el precio de los artículos, salvo en las ocasiones que así lo indique. Siempre se especificarán en la tramitación del pedido antes de la confirmación del mismo.

Los gastos de transporte (tanto envío como devolución) serán devueltos únicamente cuando Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L. sea responsable de la causa de la devolución del producto (envío del producto equivocado, producto defectuoso, etc.).

El prestador no asume responsabilidad alguna por cuando la entrega del producto no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas al prestador como lo es la ausencia del destinatario.

Sin perjuicio de lo anterior adoptaremos las medidas exigidas a un comerciante diligente para que la entrega pueda efectuarse en el tiempo acordado, y de no ser así, lo antes posible, a satisfacción del remitente como del destinatario. Para cualquier información sobre el pedido, el usuario podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente 958468033 y/o correo electrónico: [comercial@fsalhambra.com](mailto:comercial@fsalhambra.com)

## **PRECIOS Y FORMAS DE PAGO**

Los pedidos incluyen el impuesto sobre el valor añadido (IVA) u otros impuestos que pudieran ser aplicables, así como los gastos de envío (si los tuviera) y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Los precios aplicables a cada producto serán aplicados de forma automática por el proceso de compra en la última fase del mismo incluido los gastos generados por impuestos, transporte u otro servicio. Todo pago realizado al prestador conllevará la emisión de una factura a nombre del usuario registrado.

Una vez que confirmado el pedido puede realizar el pago mediante estos métodos:

- a) Mediante cargo en tarjeta de crédito/debito: en este tipo de pago, el cliente accederá a un entorno controlado de Servired / Redsys, en el que proporcionará directamente a dicha entidad los datos de su tarjeta el cual le conectará con su banco/caja para autorizar la operación. De esta forma el pago se efectuará de manera directa, legítima y segura manteniendo la privacidad de la información de la tarjeta en todo momento.
- b) Mediante Bizum: para ello debe tener una cuenta asociada a su número de teléfono. Tu pedido no se procesará hasta que se haya recibido el importe en nuestra cuenta.
- c) Mediante transferencia bancaria directa: Realizando tu pago directamente en nuestra cuenta bancaria. Deberás usar la referencia del pedido como referencia de pago. Tu pedido no será enviado hasta que el importe haya sido recibido en nuestra cuenta.
- d) Mediante PayPal: para ello debe tener una cuenta asociada o bien crearla. Los datos de la tarjeta serán guardados de forma segura dentro de su cuenta de PayPal, y podrá utilizar su cuenta en nuestra web y otros sitios web comerciales que acepten PayPal.

## **POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

Para poder realizar un cambio o devolución de un producto tienes un plazo de 7 días naturales contados desde la fecha de entrega del pedido. Por lo tanto, pasados los 7 días no tendrás derecho ni a CAMBIO ni a DEVOLUCIÓN. Si el motivo de la devolución es imputable a la Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L. (el producto es defectuoso, no es el que se había pedido, etc.), el importe de la devolución será reembolsado. Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L. efectuará el reembolso del importe del producto, en la cuenta utilizada por tu parte, en el plazo máximo de 30 días desde la confirmación de llegada a nuestras instalaciones del producto devuelto.

Si el motivo es otro al detallado en el párrafo anterior (los productos se sirvieron correctamente, pero no son 'de tu agrado'), los costes de los gastos de devolución serán a tu cargo. En este último caso, dicha cantidad correrá por tu parte y se deducirá del importe reembolsado por el producto que

te ha sido devuelto. No se devolverán tampoco los gastos de envío iniciales. No se aceptarán devoluciones a portes debidos.

Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L. solo aceptará cambios o devoluciones que cumplan los siguientes requisitos:

El producto debe estar en perfecto estado (ni sucio, ni dañado), en su embalaje, con todos los accesorios o regalos promocionales.

El cambio o devolución deberá hacerse usando el mismo embalaje protector con el que ha sido recibido para proteger el producto. Si no dispusieses del mismo embalaje con el que se entregó, deberás devolverlo en un embalaje similar para que el producto llegue en el mismo estado en que lo recibiste.

Para facilitar el cambio o devolución y poder realizar un correcto seguimiento del mismo, deberás utilizar el formulario de devolución que te facilitamos más abajo, y enviárnoslo a [comercial@fsalhambra.com](mailto:comercial@fsalhambra.com), indicándonos número de pedido, referencias que devuelves y el motivo de la devolución. Una vez recibido tu email con el formulario debidamente rellenado y firmado, desde Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L. te informaremos mediante correo electrónico cómo proceder correctamente con la devolución.

Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L. no se hará responsable de aquellas devoluciones que se produzcan sin respetar todos los pasos descritos en este procedimiento. Los gastos o riesgos que se produzcan vinculados a la devolución del producto serán a tu cargo, por lo que debes enviarlo de forma segura cumpliendo con las garantías necesarias para que la mercancía devuelta llegue en perfecto estado de conservación.

Tu derecho a desistir del pedido será de aplicación exclusivamente a aquellos productos que se devuelvan en las mismas condiciones en que los recibiste.

### **Devoluciones de productos defectuosos**

Si por alguna circunstancia el producto estuviese defectuoso, deberás de ponerte en contacto con Frutos secos y Golosinas Alhambra S.L., de forma inmediata (máximo 24 horas después de la recepción del pedido), a través de nuestro correo electrónico [comercial@fsalhambra.com](mailto:comercial@fsalhambra.com), indicando los datos del producto y el daño que sufre. También puedes contactar con nosotros llamando por teléfono al número +34 958 350 311 en horario comercial y te indicaremos la forma de proceder.

Pasadas 24 horas de la recepción del pedido, NO se admiten cambios por defectos.

[Descargar formulario de devolución](#)

### **OFERTAS Y PROMOCIONES**

Las ofertas y promociones realizadas en esta web estarán acompañadas de la información correspondiente al lado del producto ofertado podrá visualizar dicha información y el periodo de vigencia de la misma y las características y condiciones de la oferta y promoción. Las reducciones de

los precios se exhibirán con claridad, junto al precio habitual y sin superponerlo al precio rebajado en cada uno de ellos.

### **LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Esta página web se encuentra sometida a la legislación española y en caso de litigio o controversia surgida del uso de esta página web ambas partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Granada. Esta cláusula de sumisión expresa a los tribunales de la ciudad de Granada, no será aplicable para los supuestos de litigio con los usuarios de la web que, según la legislación vigente u ostenten la condición de consumidores, en cuyo caso el prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la venta de los productos objeto de éstas Condiciones, a los Juzgados y Tribunales donde esté ubicado el usuario.

Igualmente, el vendedor y el usuario, podrán someter sus conflictos a los arbitrajes previstos en la legislación de arbitraje y de defensa de los consumidores y usuarios, y a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación.

En caso de no estar de acuerdo con los productos adquiridos y ser un cliente perteneciente a la Unión Europea, excepto español, podrá dirigirse al siguiente enlace para formular la reclamación oportuna: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>