

## POLÍTICA DE VENTA

### ENVÍOS Y DEVOLUCIONES

#### ¿Dónde está mi pedido?

En todo momento Tendre.es le mantendrá informado de la situación de su pedido

### COMPAÑÍA LOGÍSTICA

Los pedidos de Tendre.es se envían a través de las compañías de transporte GLS o Dachser (dependiendo del país de destino).

#### ¿CUÁNTO TARDARÉ EN RECIBIR MI PEDIDO?

La entrega se realizará en un plazo de entre 7 y 15 días.

Los plazos de entrega se computan sobre días laborables (lunes a viernes) y no se realizan entregas en sábados, domingos y festivos. Asimismo durante festivos y fines de semana no se procesarán pedidos. Es recomendable que el cliente tenga un horario de entrega flexible y que en el domicilio de destino haya alguien que pueda hacerse cargo del artículo comprado.

Tendre.es no asumirá ninguna responsabilidad cuando la entrega no pueda efectuarse debido a que los datos facilitados sean inexactos o incompletos, o por la ausencia del destinatario, etc... En estos casos, si el paquete es devuelto a nuestros almacenes, lo reservaremos hasta que el cliente lo reclame. Y cuando lo haga deberá abonar el coste adicional del envío.

En fechas en las que concurren circunstancias especiales (Black Friday, Navidad, Reyes, huelgas, acontecimientos extraordinarios...), los envíos podrán sufrir alguna demora.

En el caso de que el pago sea por transferencia el plazo de entrega empezará a contar desde el momento que el departamento correspondiente vea el apunte del ingreso en la cuenta bancaria. Esto puede suponer uno o dos días más

### PRODUCTOS QUE NO SE ENVIARÁN

Cualquier artículo que presente un precio con un descuento igual o superior al 50% será debido a un error informático y no será enviado. Si se ha producido el cobro de alguna cantidad ésta será reintegrada íntegramente al cliente.

#### ¿CÓMO DEVOLVER MI PEDIDO?

Todo consumidor que realice sus compras en Internet, tiene las mismas garantías legales y de Consumo que las compras realizadas en una tienda física.

Si al recibir su pedido hay algún producto que quiera devolver tenga en cuenta las siguientes condiciones comunes para cualquier tipo de devolución o cambio:

Para comenzar a tramitar la devolución mándanos un email a [info@eltendre.com](mailto:info@eltendre.com) indicando:

- El motivo de la devolución.
- El número de pedido.
- Su número de teléfono.
- Lugar y mejor horario para la recogida.

El personal del Servicio de Atención al Cliente le guiará en todos los pasos del proceso de devolución a través de nuestra agencia de transportes.

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes.

El cliente deberá esperar a la aprobación de la operación de devolución por el personal responsable de Almazara El Tendre.

Una vez recibamos el producto y se compruebe que está todo correcto procederemos a realizar el abono por el mismo medio de pago que se usó para realizar la compra.

- Las devoluciones de los pedidos pagados con tarjeta se abonarán a esa misma tarjeta.
- Las devoluciones de los pedidos pagados por PayPal se abonarán a través del servicio de devoluciones de PayPal una vez el paquete nos haya llegado a la dirección indicada anteriormente.
- Las devoluciones de los pedidos pagados por transferencia se reembolsarán también por transferencia una vez conozcamos el número de cuenta del cliente.

No envíe la mercancía por su cuenta a portes debidos ya que tendremos que descontar estos gastos de su abono.

Si el producto estuviera usado, no lo podremos cambiar o devolver, excepto si ha salido defectuoso, que deberá ser determinado por la marca fabricante del artículo.

Para cualquier tipo de cambio o devolución deberemos recibir primero el artículo a cambiar o rembolsar en nuestras instalaciones. Y una vez comprobado el artículo procederemos al cambio o reembolso.

### **1.- Devolución por desistimiento**

#### ***Derecho de desistimiento:***

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

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

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos **Almazara El Tendre S.L.U**, Partida Alzabaras Alto, 233 C.P.03290, Elche (Alicante), o a través del email [admin@eltendre.com](mailto:admin@eltendre.com) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico).

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

Para poder ejercer el Derecho de Desistimiento nos tiene que devolver el artículo comprado exactamente en las mismas condiciones que se entregó en la venta. Sin abrir ni desprecintar y con las etiquetas en el mismo sitio donde estaban.

#### ***Consecuencias del desistimiento:***

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, excluidos los gastos de entrega, de la depreciación sufrida por el bien y/o su embalaje original.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial.

### **2.- Devolución voluntaria posterior al plazo de desistimiento**

Dispone de 30 días para realizar la devolución, siempre que conserve el embalaje original. Únicamente se puede devolver un artículo con el embalaje original y en el mismo estado en que fue enviado. Si el producto no viniese correctamente envuelto y protegido con alguna caja o bolsa y por ello haya sufrido daños, aplicaremos un cargo por el valor de la mercancía dañada que se descontará del importe a devolver o se sumará al importe del cambio a realizar.

Si el producto estuviera usado, no lo podremos cambiar o devolver, excepto si ha salido defectuoso.

### **3.- Devolución por tara o error en el envío**

Si el producto resulta defectuoso después de un tiempo prudencial de uso, el cliente tendrá que enviarnos a [admin@eltendre.com](mailto:admin@eltendre.com) unas fotografías del producto, donde se vea fácilmente el defecto. Una vez recibido el email, el departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Ud. para tramitar la devolución o cambio del producto.

Si el artículo es erróneo sólo tiene que enviarnos un email a [admin@eltendre.com](mailto:admin@eltendre.com) explicando en el mensaje el error cometido. No olvide indicarnos su teléfono de contacto. Cuando comprobemos el error se lo notificaremos y le enviaremos un transportista para recoger dicho artículo. Una vez recepcionado por nosotros le enviaremos (sin coste) el artículo correcto. Si el producto erróneo estuviera usado, no lo podremos cambiar o devolver.

En estos dos casos el cambio o la devolución no tendrá coste ninguno y el cliente podrá decidir si volver a recibir el producto correcto o cancelar su pedido y recibir el importe total de su compra, incluidos los gastos de envío en caso de haberse aplicado.

También, en ambos casos el cliente deberá esperar a la aprobación de la operación de cambio/devolución por parte de Almazara El Tendre.

## CONDICIONES DE VENTA

### CONDICIONES DE VENTA

Este texto legal rige exclusivamente las relaciones contractuales entre todo Usuario o Cliente de la página web Tendre.es y el vendedor, que es la sociedad **Almazara El Tendre S.L.U.**

- a) El objeto de las presentes Condiciones de Venta es la venta por parte de **Almazara El Tendre S.L.U** de los productos ofrecidos en su tienda online Tendre.es a cambio del pago de precio de esos productos.
- b) Cuando accede a nuestra Web, el Cliente se compromete a respetar las Condiciones de Venta, así como el resto de las normas de utilización que figuran en otros apartados de la Web.
- c) Estas Condiciones de Venta, junto con la confirmación de pedido, constituyen el contrato entre Almazara El Tendre y el Cliente para el suministro de los productos. No serán de aplicación otros textos diferentes.
- d) Se entenderá que el Cliente está de acuerdo con las condiciones generales que se prevean en este texto desde el momento en que acepta que ha leído y está de acuerdo con estas Condiciones de Venta y no manifiesta expresamente su desacuerdo.
- e) Una vez haya decidido comprar un producto, el Cliente deberá rellenar el formulario con los datos personales necesarios que se le piden. Y deberá hacer clic en el botón “comprar” para confirmar la compra.
- f) Cuando el Cliente finalice su pedido, le enviaremos un correo electrónico con el número y los detalles de su pedido.
- g) Si fuera imposible enviar el artículo comprado, nos pondremos en contacto con el cliente lo antes posible para informarle sobre esa situación y sugerirle productos alternativos que pudieran sustituirlo. O bien proponerle la devolución de la suma de dinero que nos hubiera satisfecho por tales productos.
- h) El cliente podrá cancelar el pedido en cualquier momento, y sin coste adicional alguno, siempre que no haya sido facturado y enviado a través de la empresa de transporte. Asimismo, si el paquete hubiera salido de nuestras instalaciones, el cliente podrá rechazarlo con la empresa transportista en el momento de la recepción del mismo asumiendo el coste del envío.
- i) Es muy importante tener en cuenta que la disponibilidad de los productos en la web cambia constantemente y refleja la situación en tiempo real. Añadir un artículo en la cesta de la compra no garantiza que quede reservado para el cliente, ya que otros clientes pueden estar comprándolo justo en ese mismo momento, mientras Ud. estaba navegando por la Web. Solo en el momento que se ha completado el proceso de pago, el producto queda reservado efectivamente para el cliente.
- j) Le suministraremos los productos indicados en la confirmación de su pedido, conforme a las presentes Condiciones de Venta.
- k) Queremos presentar la mejor información relativa a las características esenciales de los artículos en venta mediante descripciones técnicas procedentes de los fabricantes, y de fotografías que ilustran los productos.
- l) El precio de cada producto vendrá determinado claramente en la página web. El precio y las condiciones de los productos ofrecidos podrán variar en el tiempo, pero en cualquier caso, para un pedido concreto, siempre regirán el precio y las condiciones que se indicaron cuando el Cliente realizó el pedido. Todos los precios que aparecen en nuestra web llevan incluido el IVA correspondiente que esté vigente en el momento de la compra. Debido a su especial régimen fiscal, son considerados territorios extracomunitarios los ámbitos geográficos correspondientes a Canarias, Ceuta y Melilla. Por lo tanto, las compras realizadas por residentes de estos territorios están exentas del pago del IVA (todos los gastos del despacho de aduanas y los impuestos de importación no están incluidos en el precio del artículo ni en el del envío, y deberán ser pagados en destino por el receptor de la mercancía). Todos los precios que aparecen en nuestra web podrán ser revisados y modificados en cualquier momento.
- m) Los gastos de envío no están indicados en el precio de los productos.
- n) Cualquier artículo que presente un precio con un descuento igual o superior al 50% será debido a un error informático y no será tramitado ni enviado. Si se ha producido el cobro de alguna cantidad ésta será reintegrada íntegramente al cliente.
- o) Si en algún momento Almazara El Tendre opta por vender fuera de Unión Europea, el precio no incluirá los derechos arancelarios ni otros impuestos aplicables en el país de importación, ni tampoco los gastos derivados de la obtención de cualquier documentación necesaria para realizar los trámites aduaneros en el país de importación.

### PRODUCTOS EN OFERTA

Todos los productos en oferta estarán disponibles hasta la fecha indicada, hasta que se acaben las existencias, en cuyo caso el producto desaparecerá de la Web.

## GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS

Todos los productos que aparecen en la Web de Almazara El Tendre están amparados por una garantía legal de 2 años ofrecida por el fabricante. En el caso de un producto defectuoso, procederemos, según corresponda, a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, gestiones que serán gratuitas para el comprador. El consumidor deberá informarnos por escrito, vía email de la falta de conformidad en el plazo de 30 días desde que tuvo conocimiento de ella.

No se incluyen en esta garantía: Los defectos o daños debidos a un uso incorrecto, el almacenamiento, la conservación, la manipulación, o el desgaste producido por el normal uso del mismo.

## FORMAS DE PAGO

En todo momento, nuestra Web mostrará de forma automática todas las formas de pago disponibles para su pedido. A continuación puede consultar los detalles de cada una de las formas de pago que admitimos.

### Tarjeta de crédito o débito

Nuestra Web contiene los mayores avances en seguridad disponibles, por lo que garantizamos la seguridad en las transacciones realizadas. En todas las transmisiones de datos personales o bancarios usamos un entorno seguro, es decir, toda la información que nos transmita es cifrada en su paso por la red.

Los datos relativos a su tarjeta de crédito no son almacenados en nuestra web ni en ninguna de nuestras bases de datos, dichos datos van directamente a la pasarela de pago. Así mismo los datos sobre su tarjeta de crédito no quedan registrados en ninguna base de datos propia, sino que van directamente al TPV (Terminal Punto de Venta del Banco). Para incrementar aún más la seguridad, al pagar con tarjeta, se solicitará el número de tarjeta, la fecha de caducidad y el código de validación. Estos datos ofrecen una mayor seguridad en la operación.

*Nota importante: El fraude con tarjetas de crédito es un delito penado por Ley. Tendre.es iniciará las acciones judiciales correspondientes en el caso de realizar una operación fraudulenta en nuestra tienda online.*

### Transferencia bancaria

Si escoge esta modalidad de pago, una vez finalizado el pedido recibirá un correo electrónico de confirmación con nuestros datos bancarios. De no ser así, compruebe los filtros de tu spam (correo no deseado) o llame a nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Es muy importante que en el concepto de la transferencia indique el número de pedido correspondiente. Reservaremos el artículo o los artículos que haya pedido durante los 3 días siguientes a la confirmación de tu pedido.

Recuerde que, dependiendo de la entidad bancaria, la transferencia puede tardar entre 12 y 48 horas de días laborables en completarse. No validaremos la compra hasta cuando veamos el apunte del pago en la cuenta bancaria. Si lo desea, puede enviarnos el justificante de la transferencia por mail: [admin@eltendre.com](mailto:admin@eltendre.com)

Por favor, recuerde que todas las comisiones bancarias serán por su cuenta si elige esta forma de pago. Si no recibimos la cantidad exacta correspondiente a su pedido, se procederá a la paralización de su pedido.

### Paypal

PayPal permite a los consumidores que dispongan de correo electrónico enviar pagos en Internet de forma segura. La red de PayPal se basa en la infraestructura financiera existente de cuentas bancarias y tarjetas de crédito para crear una solución global de pago en tiempo real. Paypal ofrece un servicio especialmente pensado para aquellos a los que no les satisfacen los mecanismos de pago tradicionales. Para más información puede visitar la web de Paypal [www.paypal.es](http://www.paypal.es)

## USO DE LA DOCUMENTACIÓN, PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

El uso de la información contenida en los Documentos está sujeto a los siguientes términos y condiciones de uso:

Almazara El Tendre ha creado los documentos para el uso personal de los consumidores y usuarios, así como para la comunicación externa. La información contenida en los documentos no puede ser utilizada total o parcialmente con fines comerciales sin el consentimiento previo escrito de Almazara El Tendre.

La información contenida en la página web ha sido preparada de buena fe exclusivamente con fines informativos generales. No debe emplearse para ningún propósito específico y no se ofrece garantía alguna en cuanto a su precisión o exhaustividad.

Almazara El Tendre se reserva el derecho, a su sola discreción, de modificar, inhabilitar el acceso o interrumpir, temporal o permanentemente, cualquier apartado o toda su página web o cualquier información contenida en la misma sin previo aviso a consumidores y usuarios, sin incurrir en responsabilidad alguna.

Almazara El Tendre no incurrirá en responsabilidad alguna por pérdida, daño o gasto incurrido o sufrido por consumidores y usuarios como consecuencia del uso de los documentos, incluyendo, sin limitación, cualquier falta, error, omisión, interrupción o retraso con respecto a dicho uso.

Los enlaces incluidos en los documentos o en la página web a sitios web de terceros se proporcionan exclusivamente para comodidad del consumidor y usuario. Al hacer uso de estos enlaces, el usuario abandonará la página web. Almazara El Tendre no controla ni es responsable de ninguno de estos sitios ni de su contenido. El acceso a cualquiera de estos documentos/sitios web de terceros es responsabilidad exclusiva del Usuario.

El consumidor debe leer detenidamente las Fichas Técnicas de los Productos y la información en ellas recogida sobre uso, almacenamiento y conservación.

### **PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Cualquier diseño, logotipo, código fuente, marca comercial, nombre comercial o de dominio, o símbolo en la página web o en los documentos pertenecen a Almazara El Tendre o a sus proveedores o socios, y están protegidos por la normativa de propiedad industrial o intelectual correspondiente.

Está prohibido el uso, reproducción, distribución, transmisión, divulgación pública, transformación o cualquier otra actividad similar, sin el previo consentimiento escrito de Almazara El Tendre o de sus propietarios.

Los contenidos de la página web también están protegidos por derechos de propiedad intelectual de Almazara El Tendre o de sus proveedores y socios. Su uso o reproducción está sujeta a la mención expresa de la dirección URL de Almazara El Tendre. Esta mención solo está permitida a través de una imagen de portada o texto explicativo que enlace al sitio web; la integración en un sitio web diferente está expresamente prohibida. Cualquier otro uso de los contenidos de la página web requiere del consentimiento expreso escrito de El Tendre.

Ni el contrato de compraventa, ni estas Condiciones Generales de Venta ni los documentos, podrán interpretarse en el sentido de que otorgan a Consumidores o Usuarios una licencia o cualquier otro derecho sobre las marcas o cualquier otro derecho de Propiedad Intelectual o Industrial de Almazara El Tendre.

Los consumidores y usuarios no pueden copiar, modificar o usar las marcas sin el previo consentimiento escrito de Almazara El Tendre. El resto de las marcas que pueden aparecer en los documentos son propiedad de los proveedores o colaboradores de Almazara El Tendre.

### **LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Estas Condiciones Generales de Venta se interpretarán y se regirán por las leyes españolas.

Cualquier reclamación que no pueda ser resuelta por las partes de manera amistosa podrá ser presentada por Almazara El Tendre o el consumidor ante cualquier tribunal de su elección.

En Almazara El Tendre S.L.U tratamos la información que nos facilita con el fin de prestarles el servicio solicitado y realizar la facturación del mismo.

La base jurídica del tratamiento de los datos es el contrato entre usted y nuestra empresa. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales.

Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios, acreditando su identidad.

Sus datos no serán transferidos a un tercer país. Tiene usted el derecho a presentar una reclamación ante la AEPD en el supuesto de que considere que se infringen sus derechos de protección de datos.