

# Condiciones Generales de Venta

## Lea atentamente estas condiciones

Las presentes Condiciones Generales de Uso, Condiciones de Venta y Política de Privacidad, regulan el uso del sitio web, "www.familiasbio.com", del que MARIA PIEDAD CABALLERO TORRES es titular.

**MARIA PIEDAD CABALLERO TORRES**, (en adelante FAMILIAS BIO) es una marca comercial española con domicilio en la calle Grupo Los Millones 8, 2º-3, c.p. 29010 Málaga, España.

Estas Condiciones establecen los derechos y obligaciones de todos los usuarios de FAMILIAS BIO, en relación con los productos y servicios que ofrecemos a través de nuestro sitio web "www.familiasbio.com", (en adelante la "Tienda").

## 1. Obligaciones del Usuario.

1.1 El Usuario se obliga, con carácter general, a utilizar la Tienda, a adquirir los Productos y a utilizar cada uno de los servicios de la Tienda de forma diligente, de conformidad con la ley, la moral, el orden público y lo dispuesto en éstas Condiciones Generales, y deberá asimismo abstenerse de utilizarlos en cualquier forma que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento y disfrute de la Tienda por parte de los Usuarios o que pudiera lesionar o causar daños a los bienes y derechos de FAMILIASBIO, sus proveedores, Usuarios o en general de cualquier tercero.

## 2. Productos y Servicios.

2.1 FAMILIASBIO se reserva el derecho a decidir, en cada momento, los productos que se ofrezcan a los Usuarios a través de la Tienda. En particular, FAMILIASBIO podrá en cualquier momento adicionar nuevos productos a los ofrecidos o incluidos en la Tienda, entendiéndose que salvo que se disponga otra cosa, tales nuevos productos se regirán por lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales. Asimismo, FAMILIASBIO se reserva el derecho a dejar de prestar o facilitar el acceso y utilización en cualquier momento y sin previo aviso de cualquiera de las distintas clases de productos que se ofrecen en la Tienda.

2.2 Los Productos incluidos en la Tienda se corresponderán de la forma más fidedigna posible que permita la tecnología de visualización en web a los productos efectivamente ofrecidos. Salvo error tipográfico, las características de los productos y sus precios aparecen en la Tienda. Los precios indicados en la Tienda son en Euros e incluyen el IVA, salvo indicación en contrario.

2.3 Este comerciante se compromete a no permitir ninguna transacción que sea ilegal, o se considere por las marcas de tarjetas de crédito o el banco adquirente, que pueda o tenga el potencial de dañar la buena voluntad de los mismos o influir de manera negativa en ellos. Las siguientes actividades están prohibidas en virtud de los programas de las marcas de tarjetas: la venta u oferta de un producto o servicio que no sea de plena conformidad con todas las leyes aplicables al Comprador, Banco Emisor, Comerciante, Titular de la tarjeta, o tarjetas. Familias Bio se reserva el derecho de cancelar o rechazar cualquier pedido de un Usuario-Cliente con el que mantenga un litigio respecto al pago de un pedido anterior. Además también **está prohibida explícitamente la venta de bebidas alcohólicas a menores de 18 años.**

2.4 Los pedidos efectuados en Internet a través de [www.familiasbio.com](http://www.familiasbio.com) conllevan unos datos contractuales entre el Usuario-Cliente y la tienda que serán objeto de confirmación y recopilación por ambas partes antes del envío.

2.5 FAMILIASBIO se compromete a aceptar órdenes de pedidos de acuerdo a los términos de las condiciones generales de venta aquí expuestas. El Usuario-Cliente declara conocer y aceptar las presentes condiciones generales de venta antes de confirmar sus pedidos. La confirmación de un pedido implica, por lo tanto, la aceptación de éstas Condiciones Generales de Venta. Salvo que se demuestre lo contrario, los datos registrados por la tienda constituyen una prueba del conjunto de transacciones realizadas entre FAMILIASBIO y sus clientes.

### **3. Procedimiento y Forma de Pago de los Productos.**

3.1 En el plazo máximo de veinticuatro (24) horas laborales, FAMILIASBIO enviará un correo electrónico al Usuario, confirmándole la compra. Dicho correo electrónico asignará un código de referencia de la compra, y detallará las características del Producto, su precio, los gastos de envío y los datos de las distintas opciones para efectuar el pago de los Productos a FAMILIASBIO.

3.2 El Usuario que adquiera un producto a través de la Tienda deberá efectuar el pago mediante los sistemas de pago específicamente detallados en la Tienda.

3.3 FAMILIASBIO archivará los documentos electrónicos en los que se formalice el contrato, remitiendo una copia al Usuario una vez hecha la compra. El contrato se realizará en la lengua española.

3.4 La confirmación del pedido enviada por FAMILIASBIO no tiene validez como factura, solo como comprobante de compra. FAMILIASBIO enviará por correo electrónico la factura correspondiente al mismo y el usuario la podrá descargar también desde su cuenta.

### **4. Política de devoluciones.**

Todos los productos comprados en "www.familiasbio.com" podrán ser devueltos y reembolsados a través del formulario de contacto, siempre que usted nos comunique su intención de devolver el/los producto/s adquirido/s y se cumplan el resto de las condiciones establecidas en este apartado.

FAMILIASBIO se encarga de tramitar una recogida con la empresa de transporte de los productos que desee devolver por rotura o defecto en el transporte.

#### **1. Devolución por decisión del cliente:**

En el caso de que la devolución o cambio sea ajeno a un desperfecto o error en el producto, aceptamos devoluciones dentro de los **primeros 14 días naturales** desde la fecha de recepción, siempre que se cumplan las condiciones que regula la Ley 3/2014 de 27 de marzo, artículo 71 de ordenación de comercio la cual indica que el producto tiene que ser devuelto **en las mismas condiciones que llegó y no haber sido utilizado** (siempre que no vaya más allá de la mera comprobación del buen estado y funcionamiento del mismo). En caso de no conservar el embalaje original FAMILIASBIO se reserva el derecho a que el bien pueda sufrir alguna depreciación.

El reembolso del valor de la mercancía se realizará una vez comprobemos en nuestro almacén el buen estado de la misma. **El cliente deberá asumir los costes de la devolución.**

\*Existen casos en el que el porte puede variar y se le informará durante el proceso de devolución. Para zonas de la Unión Europea, debe ponerse en contacto con nosotros y le indicaremos el coste de la devolución.

FAMILIASBIO deberá realizar la devolución del importe, tal y como indica la Ley 3/2014 de 27 de marzo, de ordenación de comercio artículo 107, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que ha sido devuelta la mercancía o realizado nueva compra con el abono o descuento de la cantidad a devolver al cliente.

## **2. Productos dañados**

En el caso de que la devolución o cambio se deba a que el producto está dañado o roto debido al transporte, rogamos que contacte lo antes posible con nosotros para poder cursar la reposición/abono de los productos. FAMILIASBIO procederá, según corresponda y en función de las condiciones del producto, respondiendo propiamente o a través del proveedor/distribuidor/fabricante, a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, gestiones que serán gratuitas para el consumidor y usuario.

## **3. Productos incorrectos**

Si la devolución se debe a que el producto recibido no es el solicitado, se puede cursar una devolución o cambio dentro de los **primeros 14 días naturales** desde la fecha de recepción. No obstante, se deberá comunicar tan pronto sea posible para poder tramitar el cambio por el producto correcto. **El cliente no debe abonar gastos de devolución. Los productos percederos o precintados una vez abiertos, por razones de salud e higiene, no tienen devolución.**

## **4. Productos defectuosos**

FAMILIASBIO responderá de las faltas de conformidad que se manifiestan en un plazo de 1 mes desde la entrega (a no ser que en el momento de la compra se indique lo contrario). El consumidor y usuario deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de la entrega / recepción del pedido.

La garantía del producto tiene un plazo de catorce días desde la entrega, salvo **los productos percederos o precintados que no tienen devolución**. (Como, por ejemplo, las cestas de hortalizas, frutas y productos alimenticios precintados)

### **¿Cómo se efectúa la devolución del dinero?**

El reembolso del importe se realizará en la misma tarjeta o cuenta de PayPal en la que se pagó el pedido. En el caso de que se pague mediante contra-reembolso o transferencia se le solicitará el n.º de cuenta e IBAN para poder hacerle el abono. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero. Sólo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

## **5. Casos especiales**

1. Los productos perecederos y precintados no aceptan cambios y/o devoluciones según indica el artículo 103 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo.
2. En el caso de que el cliente rechace la mercancía una vez aquí se le efectuará la devolución del importe de los productos. FAMILIASBIO se reserva el derecho a cobrar los gastos de devolución al cliente.
3. Servicio de Atención al Cliente.

Para cualquier incidencia, reclamación o ejercicio de sus derechos, el Usuario podrá enviar un correo electrónico a la dirección [info@familiasbio.com](mailto:info@familiasbio.com) o llamar al 952 009 210.

## **6. Servicio de Entrega a Domicilio.**

6.1 El ámbito territorial de las ventas a través de la Tienda es exclusivamente para las zonas que indica la página, por lo que el servicio de entrega sólo será para dicho territorio. Los Productos comprados a través de la Tienda se enviarán a la dirección de entrega que el Usuario indique una vez comprobado el pago (a excepción del contra-reembolso), siendo el plazo máximo de entrega el de treinta (30) días establecido por defecto en la Ley a no ser que se especifique lo contrario en el momento de hacer la compra.

6.2 El coste de los envíos no está incluido en el precio de los Productos. En el momento de adquisición del Producto, el Usuario será informado del coste exacto de envío y otros costes adicionales que puedan derivar.