

# Condiciones generales de compra

Las presentes condiciones generales de contratación se aplican a todas las transacciones comerciales realizadas en nuestra tienda virtual, [www.alnaturalcomplementos.es](http://www.alnaturalcomplementos.es). Para más información sobre nosotros consulte el Aviso Legal alojado en el pie de cada página de esta tienda.

Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones Generales de Contratación y nuestra Política de Privacidad antes de realizar el pedido. Si no está Ud. de acuerdo con todas las Condiciones Generales de Contratación y con la Política de Privacidad, no debe realizar ningún pedido.

## Identidad y titularidad de la web

TITULAR: Al Natural

CIF / NIF: 72981753Q

DOMICILIO SOCIAL / PROFESIONAL: C/Lacarra de Miguel, 38

TELÉFONO ( solo disponible comunicacion por WhatsApp): 620277426

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: [alnaturalcomplementos@gmail.com](mailto:alnaturalcomplementos@gmail.com)

DIRECCIÓN WEB: [www.alnaturalcomplementos.es](http://www.alnaturalcomplementos.es)

Si su consulta está relacionada con el uso que hacemos de sus datos personales o si lo que desea es darse de baja en alguno de nuestros servicios le invitamos a visitar nuestra Política de Privacidad.

## Esto es un contrato

Cada vez que se realice un pedido de compra a través de este sitio web, se constituirá un contrato de compraventa entre Ud. y Al Natural . Dicho contrato se regirá por las Condiciones de Uso de esta web, y de forma específica, por las Condiciones Generales de Contratación que se detallan a continuación.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación son de aplicación a todas las ofertas y acuerdos relativos a la venta y entrega de productos de Al Natural. Previamente a la formalización un pedido de compra en nuestra tienda online Ud. deberá expresar su conformidad con estas Condiciones Generales de Contratación, así como con nuestro Aviso legal y nuestra Política de Privacidad.

La aceptación de las Condiciones Generales de Contratación es vinculante. Solo será posible desvincularse de estas Condiciones de Generales de Contratación si Al Natural así lo acuerda por escrito.

## Condiciones de uso de la web

El acceso, utilización, navegación y participación en los servicios y actividades de esta web le atribuye, desde el comienzo, la condición de Usuario. Si continúa navegando se entenderá que acepta expresa, voluntariamente y sin reservas las Condiciones de Uso de esta web. Si decide no aceptar las presentes condiciones deberá

abstenerse de acceder y/o utilizar los contenidos y servicios que ofrecemos en esta web.

La aceptación de las Condiciones de Uso implica que Ud. como Usuario:

- declara haber leído, entender y comprender en su integridad el contenido de las presentes Condiciones.
- declara que toda la información que nos facilita haciendo uso de alguno de nuestros servicios es verdadera y exacta, sin limitaciones, reservas o falsedades.
- que para poder utilizar algunos servicios ofrecidos a través de esta web, acepta explícitamente las siguientes Condiciones de uso y la Política de privacidad y de Cookies en relación a la finalidad del tratamiento de los datos informado previamente a enviaros su información personal.

El uso y acceso a este sitio web es gratuito, sin perjuicio del coste de conexión y datos a través de la correspondiente red de telecomunicaciones que le proporcione el acceso como Usuario.

Al Natural bajo estas Condiciones de Uso.

## **Sistema de venta**

Para realizar una compra, el usuario puede elegir entre diversas formas de hacernos llegar su pedido:

- Internet a través del «carrito de la compra»
- Internet a través del «pedido off-line»
- Correo electrónico: [alnaturalcomplementos@gmail.com](mailto:alnaturalcomplementos@gmail.com)

## **Impuestos aplicables**

Los precios de los productos expuestos en [www.alnaturalcomplementos.es](http://www.alnaturalcomplementos.es), incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que, en su caso, sea procedente aplicar.

Las compras que vayan a ser entregadas dentro del territorio de cualquiera de los estados miembros de la Unión Europea estarán sujetas a IVA.

Las compras que deban ser entregadas en territorios de Estados no miembros de la Unión Europea, o en Canarias, Ceuta o Melilla estarán exentas del IVA.

## **Forma de pago**

La forma de pago de los productos de Al Natural se pueden consultar en el momento de realizar la compra, pudiendo elegir entre los diferentes métodos disponibles.

## **Forma, gastos y plazo de envío**

El Cliente podrá seleccionar la forma de envío de entre las posibles para su zona de envío. Deberá tener en cuenta que los plazos de entrega, la calidad del servicio, el punto de entrega y el coste será diferente para cada forma de transporte. La fecha de entrega en el domicilio del cliente depende de la disponibilidad del producto escogido y de la zona de envío.

Los plazos de transporte están disponibles en el pie de página de la web. Antes de confirmar su pedido se le informará al cliente sobre unos gastos de envío y plazos de transporte, ambos orientativos, que aplican a su pedido en concreto. No obstante, ambos podrán variar en función de las circunstancias concretas de cada pedido. En especial:

Los plazos de transporte se pueden ver alterados por incidencias extraordinarias en el transportista y por dificultades en la entrega de la mercancía.

Al Natural complementos no se hace responsable de los posibles retrasos en la entrega de pedidos por causas ajenas a la empresa o causas de fuerza mayor. Los pedidos ya elaborados por la empresa se entregarían en la mayor brevedad posible de acuerdo a las condiciones que afecten a dicha causa. En ningún caso podrán ser abonados los productos ya realizados o personalizados.

Igualmente, en temporadas de campañas especiales (Black Friday, Día del Padre, Día de la Madre, san Valentín, Fin de Curso, Navidad) los plazos de entrega pueden ser algo superiores.

En el caso de los pedidos enviados a Islas Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla, los envíos se realizan por Correo certificado, el plazo de entrega APROXIMADO será de 5-9 días laborables. Al Natural no se hace responsable de las variaciones en los plazos de entrega estipulados por la empresa Correos España, siendo ellos los últimos responsables en todo caso. Al Natural en ningún caso devolverá el importe de pedidos por retrasos debidos a la gestión de Correos o servicios aduaneros. En ningún caso Al Natural no se hará responsable de tasas de aduanas, impuestos relacionados con la importación - exportación que el cliente tuviera que abonar. Si el envío viene devuelto por la empresa de Correos, Al natural no realizara ningún tipo de compensación por la devolución del pedido por la empresa Correos por falta de gestión del cliente de aduanas, aranceles, errores de datos de envío facilitados por el cliente. Si el envío tiene que ser gestionado nuevamente por este ultimo motivo, el cliente correrá con los nuevos gastos de envío. Para cualquier reclamación ocasionada con los envios de correos España el cliente deberá dirigirse directamente a la empresa correos, al cual adjuntamos el enlace para su reclamación: <https://www.correos.es/es/es/atencion-al-cliente/t...>

Las posibles promociones existentes solo se realizaras para envíos a península, a no ser que se especifique expresamente otro motivo.

Al Natural no se hace responsable de los problemas derivados por errores del cliente a la hora de indicar su dirección, código postal, localidad... En caso de que el paquete tenga que ser reexpedido por error del cliente, este se hará cargo del coste del envío.

## **Derechos del Comprador y Política de devoluciones**

Al Natural no garantiza a sus clientes la disponibilidad ni el plazo de entrega de los productos que se ofrecen en su sitio web excepto la de los productos en los que expresamente se cite una determinada garantía. El catálogo que se muestra es meramente orientativo ya que los fabricantes o distribuidores no comunican anticipadamente las existencias ni garantizan plazos de entrega. Esta situación impide a Al Natural la posibilidad de informar con exactitud a sus clientes sobre la disponibilidad de los productos así como a garantizar un plazo de entrega determinado que, en todo caso, dependerá del tiempo que tarde el fabricante o el distribuidor en suministrar el producto.

Al Natural garantiza a sus clientes la posibilidad de anular su pedido en cualquier momento (excepto en el caso de los pedidos personalizados, que serán todos aquellos que lleven cualquier tipo de grabado o impresión, ya

que no trabajamos con stock sino que cada producto se graba y diseña a petición del cliente) y sin ningún coste siempre que la anulación se comunique antes de que el pedido haya sido tramitado para su elaboración o puesto a disposición del transportista para su envío.

El Cliente dispondrá de un plazo de siete días desde la recepción del pedido para resolver el contrato y realizar la devolución del producto adquirido. Para devolver el pedido, el cliente dispone de un servicio de recogida del mismo por parte de Nacex (recomendado) con seguimiento de envío y seguro de pérdida por un importe de 5,90 euros. Para ello el cliente deberá dar un día concreto y una franja horaria de dos horas de 9 am a 13 pm para que el mensajero pueda pasar a hacer la recogida. En el caso de que el cliente no se encuentre en la dirección especificada, deberá ser él quien deposite en paquete en la oficina de Nacex correspondiente. También dispone de la posibilidad de enviar el paquete por su propio medio, haciéndose responsable de que el envío llegue correctamente a destino. Para esta opción, el cliente deberá solicitar la dirección a la que realizar el envío y seguir indicaciones que le sean facilitadas.

La devolución del pedido se realizará por el importe total del mismo con una penalización del 10% si el pedido aún no ha sido enviado, con un mínimo de 10 euros, y del 25% si el pedido ya ha sido enviado en concepto de comisiones, gestión y elaboración del producto ya que todos los productos se realizan bajo pedido y no disponemos de stock. En cualquier caso, de producirse la devolución una vez enviado el producto, el cliente deberá hacerse cargo de los costes de transporte y devolución que este suponga. El cliente comunicará a El Vendedor dentro del plazo estipulado y por cualquier medio admitido en derecho, su deseo de ejercitar el derecho de resolución del contrato. El pedido devuelto deberá ser entregado junto con el albarán de entrega y en su caso factura emitida a El Vendedor, corriendo El Comprador con los gastos de devolución.

En ningún caso, según normativa vigente, se admitirá la devolución de los productos personalizados o usados. En los productos de la categoría Bodas y Fechas especiales como Bautizos no se aceptan devoluciones en ningún caso, excepto si hay un fallo de producción. Se considera personalizado cualquier modelo que lleve un grabado o personalización, en el caso de las prendas de ropa. No trabajamos con stock ya preparado, sino que cada uno de nuestros productos se realiza de manera inmediata una vez recibido el pedido.

El cliente podrá devolver cualquier artículo (excepto productos personalizados, pertenecientes a bodas y fechas especiales o realizados bajo petición del cliente) que haya comprado en El Vendedor siempre y cuando los productos no hayan sido abiertos ni usados y conserven su precinto o embalaje original. En el caso de la no devolución de todos los elementos del embalaje original se cobrará al cliente el importe de los mismos, por valor de 3,5 euros la caja de embalaje y 3,50 euros el estuche interior de regalo en el que va la pieza. En estos casos, El Vendedor, devolverá el dinero de la compra a través de un vale por el importe correspondiente. En caso de transferencia bancaria, el cliente correrá con los gastos de la transferencia a su favor si esta misma llevase cualquier tipo de comisión. .

Toda anulación de pedido llevará una comisión mínima de 6 euros por gastos de gestión.

Si un producto distinto al solicitado por el cliente fuera entregado por error de El Vendedor, éste le será retirado y se le entregará el producto correcto sin ningún cargo adicional para el comprador.

Todos los productos con signos de uso, desgaste, modificación, torsión, o manipulación por parte del cliente quedan exentos de cualquier tipo de devolución o cambio.

Para cualquier incidencia relacionada con la devolución de artículos de nuestra tienda puede contactar con nuestro Departamento de Atención al cliente vía email: [alnaturalcomplementos@gmail.com](mailto:alnaturalcomplementos@gmail.com) o por teléfono a través de WhatsApp: 620 277 426.

# Obligaciones del Cliente

## Su compromiso, la veracidad de los datos que nos indique

El Usuario declara que los datos personales que facilita a Al Natural en cualquier tramo del uso de esta web son veraces.

Como Usuario debe saber que Ud. es el único responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse a Al Natural como responsable de este sitio web o a un tercero si cumplimenta cualquier formulario con datos falsos o de terceras personas sin contar con su consentimiento previo causando engaño, daño o perjuicio.

Para que podamos mantener sus datos exactos y actualizados, rogamos al Usuario que nos comunique cualquier variación que pueda darse en los datos facilitados.

El Cliente se compromete a posibilitar la entrega del pedido solicitado facilitando una dirección de entrega en la que pueda ser entregado el pedido solicitado dentro del horario habitual de entrega de mercancías (de lunes a viernes de 8:00 a 20:00). En caso de incumplimiento por parte del Cliente de esta obligación, Al Natural no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del pedido solicitado por el Cliente.

## Legislación aplicable y jurisdicción

Al Natural tiene su sede en España, por lo que estas Condiciones legales se han redactado en virtud de la legislación española y normativa aplicable de la Unión Europea. En caso de conflicto, reclamaciones o quejas derivadas o relacionadas con el uso de esta web quedarán sujetas a la citada legislación, sin perjuicio de los principios que regulan los conflictos de leyes aplicables a cada caso.

Las reclamaciones o quejas contra Al Natural que provengan o estén relacionadas con la compraventa de alguno de los productos de Al Natural a través de esta web serán resueltas por el tribunal de la jurisdicción competente situado en el domicilio del Comprador.

Si accede a este sitio desde una ubicación fuera de España, será Ud. el responsable de cumplir con todas las leyes locales e internacionales que le resulten de aplicación.

## Última actualización

Condiciones Generales de Contratación actualizadas por última vez con fecha 19/07/2018.