CONDICIONES DE COMPRA

Las compras realizadas por nuestros usuarios a través de nuestra web ("Sitio web") se rigen por las condiciones ("Las Condiciones") descritas a continuación. La compra de productos/ servicios ("Producto/"Servicio") a través de https://citricos-siscaret.es/ implica la aceptación plena y sin reservas por parte del usuario de las siguientes condiciones de compra. Las Condiciones no cubren la compra de nuestros servicios/productos por parte de terceros fuera del Sitio Web.

Datos del prestador de servicios de la Sociedad de la Información, titular de la web

Identidad	LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L. - B97467138
Dirección	Calle General Ramos Serrano, 4, 38004 - Santa Cruz de Tenerife
Teléfono	922288355
Web	https://citricos-siscaret.es/
Correo-e	contabilidad@herzam.net

Lea detenidamente estas Condiciones antes de efectuar un pedido de cualquier "Producto" en nuestro "Sitio Web". Si no acepta estas Condiciones, no podrá efectuar un pedido de ningún Producto en nuestro Sitio Web. Puede imprimir una copia de estas Condiciones para consultarlas en el futuro.

1. Posibilidad de modificación de las presentes condiciones y de la oferta comercial

LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L. puede modificar en cualquier momento las condiciones u ofertas publicadas en su web (precios, productos, promociones, y otras condiciones comerciales y de servicio). Pero las modificaciones no afectarán en ningún caso a las compras ya realizadas por parte de nuestros usuarios.

Los nombres y marcas de productos y fabricantes son utilizados únicamente con fines de identificación. Todas las fotos, descripciones y precios no son contractuales.

Las ofertas especiales, promociones o descuentos serán válidos hasta la fecha indicada o hasta fin del número de existencias indicado. Así como los precios indicados en el momento de la consulta de la página web.

2. ¿Cómo puedo comprar en la web?

La compra por parte del usuario se realiza y perfecciona a través del seguimiento del procedimiento de compra descrito en el presente apartado. Al realizar una compra en nuestra web, acepta que las comunicaciones con **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** sean principalmente por medios electrónicos.

Para proceder a realizar una compra en nuestra web sólo debes seguir los siguientes pasos:

1. Para poder realizar compras a través de nuestra web se exige el previo registro como usuario. Una vez registrado ya puedes comprar nuestros productos.
2. Para hacer una compra, debes añadir los productos/servicios que te interesen en tu *"cesta de la compra".*
3. Una vez que has llenado tu carrito con todos los productos que quieres comprar se finaliza la compra.
4. Para cerrar la compra con **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** tienes que finalizar la compra y proceder al abono del importe de los productos comprados a través de la pasarela de pago.
5. La compra quedará perfeccionada en el momento en que el usuario reciba por email la confirmación del pedido, que reflejará detalladamente los productos/servicios que ha comprado y las presentes condiciones.

3. Precio de los productos. Impuestos y aduanas

El precio que aparece indicado en todo momento al lado de nuestros productos incluye IGIC.

De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y si algún usuario hubiera tomado una decisión de compra basada en dicho error, le comunicaremos esta incidencia de inmediato y el usuario tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

El precio del producto no incluye los gastos de envío ni transporte que se le indicarán en el momento de la realización del pedido.

4. ¿Cuáles son las condiciones de envío y transporte?

4.a) ¿A dónde realizamos envíos?

Realizamos envíos a Alemania, Dinamarca. España y Francia.

4.b) ¿En qué plazo recibirás tu pedido?

El plazo de entrega habitual oscila entre 24/72 horas a contar desde la recepción de la confirmación del pago del pedido y dependiendo de la forma de envío y empresa logística seleccionada.

Si el artículo no se encuentra en stock, y no puede ser entregado en plazo le avisaremos del tiempo estimado para su solicitud y podrá cambiarlo por otro artículo si así lo desea o solicitar el reembolso del mismo.

Estos plazos son orientativos y **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** se reserva el derecho de demorarlos por cuestiones ajenas a la empresa. En todo caso siempre intentaremos acortar al máximo los plazos de envío para procurar una rápida y eficiente recepción de los pedidos.

Los plazos pactados para la entrega del producto se entienden sin perjuicio de los retrasos que puedan ocasionarse por fuerza mayor.

4.c) ¿Qué tengo que hacer en caso de retraso o error en el envío o entrega?

En caso de retraso, error en la entrega o producto extraviado, por favor pónganse en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible. **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** contactará con la empresa de logística para iniciar una investigación y resolver cuanto antes la incidencia. Haremos todos los esfuerzos

que se encuentren a nuestro alcance, durante el tiempo necesario y en el plazo máximo de 24 horas contactaremos con el usuario y le daremos una solución o le remitiremos un nuevo paquete idéntico sin costes.

El usuario tendrá derecho a resolver el contrato y al abono del importe del producto y del envío si no hacemos la entrega en el plazo acordado y se cumplen las condiciones establecidas en el artículo 66.bis de Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

4.d) ¿Cuál es el importe de los gastos de envío?

Los portes van incluidos en el precio. Los portes de los pedidos solicitados por transporte urgente, o por otra agencia distinta a la que **ALQUERIA DEL AZAHAR SL** tiene contratada, serán por cuenta del consignatario. Para mercados internacionales, portes a convenir

4.e) ¿Dónde recibiré el pedido?

Los productos serán entregados en la dirección que indique el usuario en el formulario de pedido.

La entrega se realizará a través de las empresas de transporte ofrecidas/ directamente por **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L..**

Si el usuario estuviera ausente en el momento de la entrega del pedido, la empresa de transporte contactará con usted para acordar una nueva entrega.

LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L. hará un seguimiento de la entrega del pedido.

5. Forma de pago

5.a) ¿Qué formas de pago puedo usar?

El precio de los Productos se pagará exclusivamente, y a elección del Cliente, por cualquiera de los medios siguientes: Transferencia bancaria, Contra reembolso al transportista, o mediante PAYPAL.

6. ¿Cómo son las facturas?

El usuario acepta que las facturas de las compras de los productos se expidan de forma electrónica y se remitan por correo-e. Puede solicitar una copia de la factura en papel enviando un correo electrónico a contabilidad@herzam.net

7. Devolución

7.a) ¿Qué plazo tengo para desistir de la compra o para decidir devolver un producto?

El usuario dispondrá de un plazo de catorce días naturales para decidir devolver el "*Producto*" desde la fecha de la recepción del mismo sin incurrir en penalización ni gasto alguno, salvo los correspondientes a la devolución y sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día de la recepción del producto por el usuario o un tercero autorizado.

7.b) ¿Cómo puedo desistir de la compra?

Si desea devolvernos el producto o desistir de la compra, deberá comunicarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca por medio de correo postal a **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** en la siguiente dirección: Calle General Ramos Serrano, 4, 38004 - Santa Cruz de Tenerife; o por medio de un correo-e a contabilidad@herzam.net.

Podrá utilizar para ello el modelo de formulario de desistimiento que incorporamos a continuación, aunque su uso no es obligatorio, bastando cualquier comunicación en la que informen del ejercicio por su parte del derecho de desistimiento antes de que venza el plazo correspondiente.

Formulario de Desistimiento
(solo se debe cumplimentar y enviar si se desea desistir de la compra)

A la atención de:
LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.
Calle General Ramos Serrano, 4, 38004 - Santa Cruz de Tenerife
contabilidad@herzam.net.

Por la presente le comunico/ comunicamos que desisto del contrato de venta del/ de los siguiente/s servicios/producto/s:

Número de pedido:

Artículo:

Recibido en fecha:

Nombre/s del/de los consumidor/consumidores y usuario/s:

Domicilio/s del/de los consumidor/consumidores y usuario/s:

Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
(solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha

7.c) ¿Cuáles son los requisitos para el ejercicio de derecho de desistimiento?

Si el usuario decide desistir de su compra una vez llegue el pedido, tendrá que hacerse responsable de los gastos de envío originales en el caso de existir.

El usuario podrá devolver los productos por correo postal en la siguiente dirección: **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** en Calle General Ramos Serrano, 4, 38004 - Santa Cruz de Tenerife

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de envío, (en caso de existir). Pero para ello deberá devolvernos o entregarnos directamente los productos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento. Se considerará

cumplido el plazo de desistimiento si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo correspondiente.

7.d) ¿Cómo se hace el reembolso?

LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L. efectuará el reembolso del importe del producto utilizando el mismo medio de pago empleado por el usted en el momento de la compra, salvo que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso en el plazo máximo de 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe del desistimiento.

En el supuesto de que se haya entregado el pedido podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos, o hasta que presente una prueba de la devolución de los mismos. Al devolver un "*Producto*", le recomendamos que obtenga un justificante de su envío del mismo.

Para la devolución del producto es necesario que éste no haya sido usado y conserve su precinto o embalaje original intacto. No se admitirán embalajes en los que se haya pegado algún tipo de pegatina, papel adhesivo o similar por parte del usuario. Nos reservamos el derecho a denegar un reembolso completo, si el "*Producto*" devuelto ha sufrido daños.

Si la devolución se produce porque el usuario considera que el "*Producto*" es defectuoso y desea la devolución del importe abonado, dispone también de catorce días hábiles para su devolución desde la recepción del producto. La devolución por esta vía no limita los derechos que le pueden asistir de conformidad con la garantía de producto establecida por la normativa de consumidores y usuarios.

8. Garantía legal

Los productos vendidos por **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** están cubiertos por la garantía legal de 2 años desde la entrega en los productos a cargo del vendedor, conforme a lo previsto en la normativa de consumidores y usuarios.

No cubrimos los defectos ocasionados por mal uso, negligencia o manipulación incorrecta. Los "*Productos*" o "servicios *o contenido digital"* vendidos en nuestro Sitio Web están destinados únicamente al uso descrito en las especificaciones de cada producto servicios o contenido digital.

9. Política de protección de datos

LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L. se compromete a cumplir la legislación vigente en materia de tratamiento de datos de carácter personal.

Puede acceder a más información en nuestra Política de Privacidad**.**

10. Reclamaciones y atención al consumidor y usuario

Si usted no está contento con su producto/servicio rogamos nos lo comunique en la siguiente dirección: **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** con domicilio en Calle General Ramos Serrano, 4, 38004 - Santa Cruz de Tenerife o en el siguiente correo-e contabilidad@herzam.net

Puede presentar cualquier tipo de reclamación en la siguiente dirección contabilidad@herzam.net

Además, disponemos hojas oficiales de reclamación a disposición de nuestros clientes y usuarios. Puede solicitarlas llamando al teléfono 922288355 o en el correo-e contabilidad@herzam.net

11. Causa de fuerza mayor

LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L. no será responsable por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable como a)Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas; b) Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra; c) Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural; d) Imposibilidad de uso de medios de transporte; Imposibilidad de uso de sistemas de telecomunicaciones; y e) Actos, normativa o restricciones gubernamentales.

Las obligaciones derivadas de las presente condiciones quedarán suspendidas durante el período de Causa de Fuerza Mayor y se ampliará el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor y pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

12. Nulidad parcial

Si alguna de las presentes Condiciones fuese declarada nula y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

13. Legislación aplicable y tribunales competentes

Los contratos de compra de productos a través de nuestro Sitio Web y las controversias o demandas que se deriven de los mismos o que se refieran a su objeto o celebración (incluidos litigios o demandas extracontractuales) se regirán por la legislación española.

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con los productos será sometida a la **jurisdicción no exclusiva** de los juzgados y tribunales españoles de la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

Si usted está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente, pudiendo elegir presentar una reclamación para hacer valer sus derechos en relación con las presentes Condiciones ante el Juez o Tribunales que correspondan a su domicilio.

14. Plataforma de resolución de conflictos en línea

En cumplimiento de la obligación de información a los consumidores establecida en el Art. 14 del Reglamento (UE) 524/2013 sobre Resolución de litigios en línea en materia de consumo **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** le informa que la Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de conflictos online que se encuentra disponible en el siguiente enlace:
https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_es y donde podrá poner sus reclamaciones para tratar de llegar a una solución extrajudicial, si reside en la UE.

15. Notificaciones

Ocasionalmente, **LA ALQUERIA DEL AZAHAR, S.L.** podrá utilizar sus datos de carácter personal para enviarle notificaciones por medio de correo electrónico. Dichas notificaciones se harán para informar sobre las modificaciones en nuestros servicios o productos.

16. Compromiso de calidad con nuestros usuarios. Comentarios y sugerencias

El cliente debe tener presente que en productos le ofrecemos un capital humano, que está dispuesto a ayudarle de forma personalizada. Nuestro objetivo es la satisfacción de nuestros clientes con nuestros productos y obtener los más altos estándares de calidad.

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Puede contactar con nosotros a través de email en contabilidad@herzam.net o por teléfono 922288355

Fecha: 13/07/26
Versión: V.2.0