

Condiciones de Compra para consumidores (B2C)



Elaborado por:	SOCIEDAD ARAGONESA DE ASESORÍA TÉCNICA S.L.
Fecha:	Junio 2021
Versión:	1.0

ÍNDICE DE CONTENIDO

1 Objeto	3
2 Identificación.....	3
3 Comunicaciones	3
4 Productos y Servicios	3
5 Disponibilidad	4
6 Proceso de Compra y/o Contratación	4
7 Duración, Renovación y Cancelación del Contrato	5
8 Entrega.....	6
9 Precios, Gastos e Impuestos	6
10 Política de modificaciones y cancelaciones	7
11 Formas de Pago.....	7
12 Política de Promociones y Descuentos.....	8
13 Garantía de los Productos.....	8
14 Política de Devoluciones y Desistimiento	8
15 Responsabilidad y Exoneración de Responsabilidad	9
16 Atención al Cliente y Reclamaciones.....	10
17 Legislación Aplicable	10
18 Formulario de Reclamaciones	10

1 OBJETO

Las presentes Condiciones de Compra regulan la adquisición de los productos y servicios ofertados en el sitio web www.fetenfeten.es, del que es titular SOCIEDAD ARAGONESA DE ASESORÍA TÉCNICA S.L. (en adelante, denominada **FETÉN**), por consumidores (en lo sucesivo, el Cliente).

La adquisición de cualesquiera de los productos y servicios anteriormente referidos conlleva la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las Condiciones de Compra que se indican, sin perjuicio de la aceptación de las Condiciones Particulares que pudieran ser de aplicación al adquirir determinados productos y servicios.

Estas Condiciones de Compra podrán ser modificadas sin notificación previa, por tanto, es recomendable leer atentamente su contenido antes de proceder a la adquisición de cualquiera de los productos y servicios ofertados.

2 IDENTIFICACIÓN

FETÉN, en cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, le informa de que:

- Su denominación social es: SOCIEDAD ARAGONESA DE ASESORÍA TÉCNICA S.L.
- Su nombre comercial es: FETÉN DE LO BUENO LO MEJOR
- Su CIF es: B-50197581.
- Su domicilio social está en: Paseo Gran Vía 17, local, C.P. 50.006 ZARAGOZA (ESPAÑA).
- Está inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, al tomo 1201, folio 79, hoja número z-5138, inscripción 4, con fecha 21 de mayo de 1992.

3 COMUNICACIONES

Para comunicarse con nosotros, ponemos a su disposición diferentes medios de contacto que detallamos a continuación:

- Teléfono: 976 25 81 36
- Email: hola@fetenfeten.es
- Dirección postal: Paseo Gran Vía 17, local, C.P. 50.006 ZARAGOZA (ESPAÑA).

Todas las notificaciones y comunicaciones entre los usuarios de la web y FETÉN se considerarán eficaces, a todos los efectos, cuando se realicen a través de cualquier medio de los detallados anteriormente.

4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

FETÉN es un servicio online de venta y distribución de platos preparados de alta calidad y entregados a sus clientes a domicilio, listos para su consumo.

Los platos no son fijos y pueden cambiar cada cierto tiempo, según se desarrollen nuevas recetas. Dichos platos, su correspondiente ficha descriptiva con detalles sobre su preparación, sus ingredientes y su precio aparecen actualizados en el sitio web www.fetenfeten.es.

FETÉN se reserva el derecho de decidir, en cada momento, los productos y servicios que ofrece a sus clientes, pudiendo en consecuencia añadir nuevos productos y servicios a los ofertados actualmente o retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualesquiera de los productos y servicios ofrecidos.

El pedido mínimo para tramitar un envío será de diez (10) platos.

Una vez dentro del sitio web, y para acceder a la contratación de los distintos los productos y servicios, el usuario deberá seguir todas las instrucciones indicadas en el proceso de compra descrito en la cláusula sexta (6) de las presentes Condiciones de Compra, lo cual supondrá la lectura y aceptación de todas las condiciones generales y particulares fijadas en www.fetenfeten.es.

5 DISPONIBILIDAD

FETÉN garantiza la disponibilidad de todos los platos que cada semana estén publicitados en su sitio web.

No obstante lo anterior, FETÉN no se responsabiliza de los daños o perjuicios que puedan producirse al usuario como consecuencia de fallos o desconexiones en las redes de telecomunicaciones y que ocasionen suspensión, cancelación o interrupción del servicio de www.fetenfeten.es durante la prestación del mismo.

6 PROCESO DE COMPRA Y/O CONTRATACIÓN

Para realizar cualquier compra en www.fetenfeten.es, es necesario que el Cliente sea mayor de 16 años de acuerdo con lo previsto en el artículo 1.263.1º del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil según el cuál *"1.º Los menores no emancipados, salvo en aquellos contratos que las leyes les permitan realizar por sí mismos o con asistencia de sus representantes, y los relativos a bienes y servicios de la vida corriente propios de su edad de conformidad con los usos sociales"*.

El registro del Cliente en el sitio web www.fetenfeten.es no es obligatorio para efectuar la compra, si bien sí será preciso que éste proporcione a FETÉN la información necesaria para la contratación; datos que en cualquier caso serán veraces, exactos y completos sobre su identidad y que el Cliente deberá consentir expresamente mediante la aceptación de la política de privacidad de FETÉN.

En el supuesto en que el Cliente facilite cualquier dato falso, inexacto o incompleto o si FETÉN considera que existen motivos fundados para dudar sobre la veracidad, exactitud e integridad de los mismos, FETÉN podrá denegarle el acceso y uso presente o futuro de cualquiera de sus contenidos y/o servicios.

Los pasos a seguir para realizar la compra son:

1. Los artículos que se deseen adquirir deberán ser seleccionados y añadidos a la

cesta de la compra haciendo clic sobre el botón "Añadir" correspondiente.

2. La cesta de la compra contendrá los productos seleccionados, las unidades de cada uno junto con su precio individual y el precio total con el desglose del precio base e impuestos. El precio expresado no incluye el transporte, cuyas tarifas variarán en función del método de envío seleccionado.
3. Para iniciar el proceso de compra, se deberá hacer clic en el botón "Tramitar Compra". Llegados a este punto, el usuario deberá acceder a su cuenta, si previamente no lo ha hecho, crear una cuenta nueva, si todavía no tiene cuenta, o bien tramitar el pedido sin registro. Seguidamente deberá rellenar, o confirmar si estuviera previamente registrado, los datos de su dirección de entrega y/o facturación.
4. Tras la confirmación de la dirección de entrega y/o facturación, el usuario deberá seleccionar la opción de envío que desea, de la cual dependerán los gastos de envío.
5. A continuación, el usuario deberá seleccionar la modalidad de pago que desee.
6. Antes de realizar el pedido se presentará al usuario un resumen del mismo identificando los productos añadidos en la cesta de la compra, su precio total (transporte e impuestos incluidos) con cada uno de los conceptos desglosados y los datos de envío del pedido, para que el cliente confirme el mismo haciendo clic en el botón denominado "Confirmar pago".

Si antes de confirmar el pago el Cliente detectase un error en su pedido, podrá modificar cualquier detalle del mismo volviendo a la pantalla anterior y editando lo necesario. En caso de detectar un error en su pedido una vez finalizado el proceso de pago, el Cliente deberá ponerse en contacto con Atención al cliente a través de teléfono 976 25 81 36 o mediante e-mail a la dirección de correo electrónico hola@fetenfeten.es

7. En un plazo máximo de 24 horas desde la realización del pago, el Cliente recibirá un correo electrónico confirmando el pedido efectuado a la dirección indicada así como el desglose del mismo. FETÉN recomienda al Cliente que imprima y/o guarde una copia en soporte duradero de las Condiciones de Compra aceptadas al realizar su pedido, así como también del comprobante de recepción enviado por FETÉN por correo electrónico.

La no recepción de este mensaje puede deberse a algún problema transitorio de comunicaciones en la red o a algún error de escritura en la dirección de correo electrónico facilitada. En ambos casos, FETÉN recomienda al Cliente contactar con Atención al Cliente a través de teléfono 976 25 81 36 o mediante e-mail a la dirección de correo electrónico hola@fetenfeten.es

7 DURACIÓN, RENOVACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO

La duración de la contratación de los productos o servicios finaliza con la entrega del pedido.

8 ENTREGA

El riesgo de los productos contratados será a cargo del Cliente a partir del momento de su entrega. El envío de los productos comprados a través del sitio web se realizará a través de una empresa de mensajería y será entregado en el plazo señalado en el sitio web según el método de envío seleccionado y el destino del envío, en todo caso, en un plazo de ocho (8) a catorce (14) días naturales desde la fecha de recepción de la confirmación en función del destino.

El pedido será entregado en el domicilio designado por el Cliente en el momento de la contratación según la modalidad escogida. El ámbito de entrega recoge únicamente la península de España. Quedan por tanto excluidas las Islas Baleares, las Islas Canarias, Ceuta y Melilla.

Los gastos de envío se calculan en función del método de envío elegido y del destino del envío. El precio figurará desglosado en la página que resume la compra antes de la confirmación del pedido por el cliente mediante clic en el botón 'Confirmar pago' y antes de la introducción de los datos de pago.

No será posible el envío de pedidos a bases militares o apartados de correos. Los costes de envío pueden ser modificados en cualquier momento sin previo aviso. En todo caso, serán válidos aquellos costes de envío que aparezcan en el momento de realizar el pedido.

Para evitar incidencias en la entrega (direcciones erróneas, imposibilidad de encontrar a alguien en el domicilio, etc.), es indispensable cumplimentar correctamente el correspondiente formulario de recogida de datos. En esta línea, el Cliente es el único responsable en la correcta determinación de la dirección de entrega, por lo que exime a FETÉN de cualquier negligencia o error en entrega del pedido derivada de la consignación errónea la misma. Como consecuencia de ello, será el Cliente quien deba asumir el coste derivado de la incorrecta consignación de la dirección de entrega.

No obstante lo anterior, en caso de que el primer intento de entrega del pedido no sea posible por no encontrarse el Cliente en su domicilio en ese justo momento, FETÉN realizará un intento adicional a la misma dirección sin coste adicional para el Cliente. De no ser este nuevamente posible, el Cliente deberá ponerse en contacto con Atención al Cliente a través de teléfono 976 25 81 36 o mediante e-mail a la dirección de correo electrónico hola@fetenfeten.es.

9 PRECIOS, GASTOS E IMPUESTOS

Los precios de los productos y servicios que se recogen en www.fetenfeten.es vendrán expresados en Euros e incluirán el IVA correspondiente (10% en la actualidad).

Dichos precios pueden variar en cualquier momento. En este caso, el precio a aplicar será el vigente en la fecha de realización del pedido. De cualquier modo, el coste final será comunicado al Cliente en el proceso de compra electrónica antes de que éste formalice su aceptación, concretamente en la pantalla de resumen de pedido.

Los gastos de envío se calculan en función del método de envío elegido y del destino del envío. El precio figurará desglosado en la página que resume la compra antes de la confirmación del pedido por el cliente mediante clic en el botón 'Confirmar pago' y antes de la introducción de los datos de pago.

No hay otros gastos adicionales.

El Cliente autoriza expresamente a FETÉN para que le remita por medios telemáticos, a la dirección de correo electrónico facilitada por el mismo durante el proceso de registro, el recibo de los servicios contratados.

En caso de requerir una factura, el Cliente deberá enviar un correo electrónico a la dirección: hola@fetenfeten.es especificando sus datos fiscales así como el número del pedido del que desee la factura.

10 POLÍTICA DE MODIFICACIONES Y CANCELACIONES

Después de realizar un pedido, el Cliente puede modificarlo o cancelarlo en cualquier momento antes haber recibido la confirmación del pedido por parte de FETÉN, para lo que deberá ponerse en contacto con Atención al Cliente con el fin de comunicarles los cambios pretendidos a través de teléfono 976 25 81 36 o mediante e-mail a la dirección de correo electrónico hola@fetenfeten.es.

Si el Cliente desea modificar su pedido tras haber recibido la confirmación del pedido por parte de FETÉN, deberá ponerse en contacto con Atención al Cliente con el fin de comunicarles los cambios pretendidos. A este respecto, FETÉN no puede garantizar que estos vayan a poder producirse con éxito, ya que puede haberse iniciado la preparación de su pedido.

La cancelación del servicio por el Cliente con posterioridad a la confirmación del pedido por parte de FETÉN, facultará a FETÉN a cargar al Cliente la tarifa que, en su caso, corresponda.

Además, FETÉN tendrá derecho a cancelar cualquier pedido o no aceptar un pedido confirmado por los siguientes motivos:

- Cuando los sistemas de seguridad indican que el pedido puede ser fraudulento.
- Cuando existiere un ataque informático, virus o cualquier acontecimiento que está fuera de control razonable (fuerza mayor) de FETÉN.

En dichos supuestos, FETÉN reembolsará íntegramente las cantidades que hubiesen sido abonadas conforme a lo previsto en la cláusula 14.

11 FORMAS DE PAGO

Las posibles formas de pago para realizar la compra en www.fetenfeten.es son:

10.1. POR TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Puede realizar el pago de manera inmediata a través de la pasarela de pago seguro REDSYS de nuestro Banco. En estos casos, el cargo se realizará online, es decir, en tiempo real, a través de la pasarela de pago seguro REDSYS, una vez se haya comprobado que los datos comunicados son correctos.

Si fuera necesario realizar cualquier devolución o cancelación del pedido, el importe se reembolsará a través de la entidad bancaria correspondiente.

12 POLÍTICA DE PROMOCIONES Y DESCUENTOS

El Cliente tiene la posibilidad de obtener descuentos y promociones en la realización de pedidos a FETÉN.

Las condiciones de uso de cupones descuento y promociones son las siguientes:

- Sólo se aplicará un cupón descuento o código por pedido y podrá utilizarse solamente una vez por persona, a menos que se estipule lo contrario. Los descuentos o códigos no pueden utilizarse conjuntamente con ninguna otra oferta de FETÉN.
- Los descuentos o códigos no tienen valor monetario, no pueden canjearse por dinero en efectivo ni por ninguna otra opción.
- Los pedidos cancelados invalidarán la utilización de ese código en una cuenta. Si se trata de un descuento o código de nuevo cliente, no podrán utilizarse en dicha cuenta otro descuento o código de nuevo cliente.
- En el caso de que FETÉN detecte algún intento de manipular el sistema o suplantar identidades de usuarios para llevar a cabo una utilización fraudulenta de descuentos o códigos, invalidará de inmediato el pedido, la utilización de ese descuento o código y podrá cancelar la cuenta del usuario. FETÉN se reserva el derecho a llevar a cabo cualquier actuación necesaria, en la medida de lo posible, para protegerse contra los canjes fraudulentos o incorrectos. Asimismo, si se diera el caso, FETÉN podrá solicitar del Cliente la devolución del importe promocional indebidamente obtenido.

13 GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

El envasado se realiza en una atmósfera controlada para garantizar la conservación óptima de los platos. Además, los platos cocinados se conservan refrigerados durante todo el proceso de transporte y entrega. La fecha de caducidad se indica en el envase.

Una vez entregados los platos, el Cliente deberá seguir las instrucciones de conservación descritas en tanto en la página web como en la etiqueta correspondiente para mantener el producto en buen estado, así como las instrucciones de preparación para conseguir un resultado óptimo de cada menú.

FETÉN no se responsabiliza del estado del plato una vez entregado al Cliente, cuando éste no haya seguido las recomendaciones de conservación y preparación del producto en refrigeración indicadas por FETÉN tanto en su sitio web como en la correspondiente etiqueta.

14 POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

Según establece la normativa aplicable, se informa al consumidor y usuario de la existencia del derecho a desistir de un contrato durante un período máximo de catorce (14) días naturales desde la recepción del producto sin necesidad de indicar el motivo

y sin incurrir en ningún coste, salvo los previstos en el art. 107.2 y 108 del RD 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto referido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

No obstante, en relación a los productos comercializados en www.fetenfeten.es a este derecho de desistimiento le será de aplicación la excepción establecida en el artículo 103, apartado d) del 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, en virtud del cuál el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a "El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez".

Los productos que se entregan son alimentos cocinados y tienen fecha de caducidad por lo que queda exceptuado del derecho de desistimiento respecto de los mismos. Es decir, el usuario queda informado de la existencia de este derecho pero a su vez, con la realización de la contratación del servicio acepta y consiente en que una vez recibidos los platos no podrá ejercer el derecho de desistimiento, lo que implica que no podrá devolverlos.

15 RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, según lo establecido en el artículo 118 y siguientes del 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.

Así, si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Ambas opciones serán gratuitas para el consumidor y deberán llevarse a cabo en un plazo de tiempo razonable en función de la naturaleza de los productos y la finalidad a la que estuvieran destinadas.

Si concluida la reparación o la sustitución y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme al contrato, el consumidor podrá elegir entre la rebaja del precio o la resolución del contrato de conformidad con el artículo 121 del texto legal anteriormente referido.

No obstante lo anterior, se realizan ciertas observaciones concretas a este respecto:

- Si la disconformidad con lo contratado es por causas imputables a FETÉN, como la rotura del envase durante el transporte, extravío o sustracción de alguno de los platos durante el transporte o fallo de conservación de un plato, el consumidor deberá contactar con el servicio de Atención al Cliente en las 24 horas siguientes a la recepción del pedido, enviando un correo electrónico a la dirección hola@fetenfeten.es y aportando el formulario de reclamaciones expuesto en la cláusula dieciocho (18) debidamente cumplimentado, así como fotos del plato en mal estado o cuyo envase esté roto o defectuoso que muestren con claridad el motivo de la incidencia.

FETÉN responderá a su consulta a la mayor brevedad posible con el objetivo de gestionar y solucionar la incidencia notificada, dando la posibilidad al consumidor de optar entre la reparación si fuera posible, la sustitución, la

rebaja del precio o la resolución del contrato. En este último caso, FETÉN devolverá al consumidor el importe del pedido y se entregará al cliente un Cupón Descuento para el siguiente pedido.

- FETÉN no se responsabiliza del estado del plato una vez entregado al Cliente, cuando éste no haya seguido las recomendaciones de conservación del producto en refrigeración indicadas por FETÉN tanto en su sitio web como en la correspondiente etiqueta.

16 ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Para interponer cualquier queja o reclamación ante FETÉN el cliente deberá dirigirse al Departamento de Atención al Cliente bien en el número de teléfono 976 25 81 36, o bien a través de la dirección de correo electrónico hola@fetenfeten.es.

Para tramitar las reclamaciones relacionadas con las incidencias indicadas en las cláusulas trece (13) y catorce (14), pedimos al cliente que tome fotos del plato en mal estado o cuyo envase esté roto o defectuoso y la remita al Departamento de Atención al Cliente junto con la reclamación por escrito.

Según la Resolución de litigios en línea en materia de consumo de la UE y conforme al artículo 14.1 del REGLAMENTO (UE) No 524/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, le informamos que la Comisión Europea facilita a todos los consumidores una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

17 LEGISLACIÓN APLICABLE

Las condiciones presentes se regirán por la legislación española vigente. En caso de tener que recurrir a los Tribunales para dirimir cualquier controversia entre las partes, serán de aplicación los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

La lengua utilizada será el castellano.

18 FORMULARIO DE RECLAMACIONES

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos: _____ DNI / Pasaporte: _____

Domicilio: _____

Localidad: _____ CP: _____

Provincia: _____

País: _____

Teléfonos: Fijo: Móvil.....

Correo electrónico:

DATOS DEL RECLAMADO

Razón Social: SOCIEDAD ARAGONESA DE ASESORÍA TÉCNICA S.L.

CIF/NIF: B-50197581.

Nombre comercial: FETÉN DE LO BUENO LO MEJOR

Domicilio: Paseo Gran Vía 17, local.

Localidad: ZARAGOZA (ESPAÑA).

CP: 50.006

Provincia: ZARAGOZA

Teléfonos: Fijo: 976 25 81 36

Correo electrónico: hola@fetenfeten.es

PEDIDO

Número de pedido:

Fecha de pedido:

Recepción del pedido:

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA QUE MOTIVA LA RECLAMACIÓN:

.....
.....

SOLUCIÓN ESPERADA:

.....

DOCUMENTACIÓN / PRUEBAS QUE APORTA

.....

SOLICITA: Se tenga por presentado este escrito y se proceda a su tramitación administrativa conforme al procedimiento que en su caso corresponda.

En, a..... de..... de.....

Firmado: