

# CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

## CONDICIONES GENERALES

Las presentes condiciones generales regulan la adquisición de los productos y servicios ofertados en el sitio **www.cardeno.es** (en adelante el sitio web), propiedad de CARDENO SA, con domicilio en Calle Matadero, 11, 06280, Fuentes de León, Badajoz, España, con NIF A06023055, que comercializa sus productos y servicios bajo nombre comercial de CARDENO (en adelante EL PRESTADOR). Inscrita en el Registro Mercantil de Badajoz, folio 1, tomo 67, sección 3ª, hoja 1884, inscripción primera.

Asimismo, regula los derechos y obligaciones de las partes derivadas de las operaciones de compraventa concertadas entre los mismos.

Toda persona que acceda a este sitio web asume el papel de usuario (en adelante EL USUARIO), la adquisición de cualesquiera de los productos o servicios conlleva la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las Condiciones Generales que se indican sin perjuicio de la aceptación de las Condiciones Particulares que pudieran ser de aplicación al adquirir determinados productos o servicios.

La aceptación de la compra por parte de EL USUARIO supone la manifestación de su voluntad de compra de nuestros productos o servicios y otorga plena eficacia al contrato de compraventa que se suscribe entre las partes.

Estas Condiciones Generales 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 o servicios ofertados y guardar o imprimir las mismas a través del siguiente enlace:

</condiciones-de-contratacion.pdf>

## 2. COMUNICACIONES

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

- Tfno.: (34) 924 72 43 05.
- Email: [atencionweb@cardeno.es](mailto:atencionweb@cardeno.es)
- Dirección postal: Calle Matadero, 11, 06280, Fuentes de León, Badajoz, España.

Todas las notificaciones y comunicaciones entre EL USUARIO y EL PRESTADOR se considerarán eficaces, a todos los efectos, cuando se realicen a través de cualquier medio de los detallados anteriormente.

## 3. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios ofertados, junto con las características principales de los mismos y su precio aparecen en pantalla.

EL PRESTADOR se reserva el derecho de decidir en cada momento los productos y servicios que se ofrezcan a EL USUARIO. De este modo EL PRESTADOR podrá en cualquier momento añadir nuevos productos o servicios a los ofertados actualmente. Asimismo, se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer en cualquier momento y sin previo aviso cualquiera de los productos o servicios ofrecidos.

Una vez dentro del sitio web y para acceder a la compra de los distintos productos o servicios, EL USUARIO deberá seguir todas las instrucciones indicadas en el proceso de compra.

La disponibilidad, descripción y precio de cada artículo podrá consultarla en la ficha de cada producto o servicio y son válidos salvo fin de existencias o error tipográfico.

#### **4. PROCESO DE COMPRA**

Para realizar cualquier compra el sitio web, es necesario que EL USUARIO sea mayor de edad y con capacidad para contratar.

Además será preciso que se registre a través de un formulario de recogida de datos en el que se proporcione a EL PRESTADOR toda la información necesaria para la compra; datos que en cualquier caso serán veraces, exactos y completos sobre su identidad y que EL USUARIO deberá consentir expresamente mediante la aceptación de nuestras **Política de Privacidad**.

Para la corrección de posibles errores en sus datos, podrá acceder a su ficha de usuario mediante el nombre y contraseña facilitado/elegido y proceder con la corrección.

Los pasos a seguir para realizar la compra son:

1. Seleccionar los productos o servicios.
2. Hacer "clic" en el botón "añadir al carrito".
- 3.- Confirmar el pedido.
4. Registrarse si aún no lo está. (Recibirá la confirmación al correo electrónico indicado)
5. Indicar la forma de envío.
6. Indicar forma de pago.
7. Hacer "clic" Pedir con obligación de pago".
- 8.Hacer "clic" aceptar en caso de que todos los datos sean correctos y seguir las instrucciones dependiendo de la forma de pago.

EL PRESTADOR almacenará electrónicamente el pedido y estará a su disposición en su panel de control al que podrá acceder en cualquier momento con el nombre y clave facilitada/elegida en el proceso de registro.

Es recomendable que EL USUARIO imprima y/o guarde una copia en soporte duradero del comprobante de recepción que recibirá por el correo electrónico indicado en el proceso de registro inmediatamente después de confirmar su compra.

## **5.FACTURACIÓN**

Si lo solicita, junto con su pedido, recibirá la correspondiente factura. Por defecto se le enviará al mail facilitado en el proceso de registro.

## **6. ENTREGA PRODUCTOS**

La preparación del envío de su pedido se producirá tan pronto se haya confirmado su pago, estando disponible para salir en las 24 horas siguientes como máximo (días laborables, no cuentan sábados, domingos, ni festivos). Si necesita confirmación de salida del mismo no dude en solicitárnosla. Los productos que requieran un procesado especial, como el loncheado y el deshuesado, demoran la preparación del envío en 24/48 horas más.

Los tiempos de tránsito dependen de la situación del domicilio de entrega indicado por el usuario. Aproximadamente estos plazos (considerados desde la recepción de la confirmación del pago) serán los indicados en el proceso de compra y más concretamente:

España península: de 1 a 3 días.

Baleares: de 2 a 5 días.

Francia, Alemania, Italia, Bélgica, Reino Unido, Holanda, Luxemburgo y Austria: de 4 a 8 días.

Irlanda, Irlanda del Norte y resto de la Unión Europea (sin islas): de 4 a 9 días.

Si al recibir nuestro pedido en su domicilio observa que le llega roto o deteriorado el embalaje, tiene que comprobar que los artículos que en su interior estén en perfecto estado: ni rotos ni deteriorados, indicándolo, en cualquier caso, en el albarán de recepción de la mercancía como observación.

Si ocurriera que le llegaran deteriorados o rotos por el transporte debe notificárselo al mensajero de la compañía de transportes y que lo detalle igualmente en el albarán de entrega.

EL PRESTADOR garantiza que todos sus productos han sido enviados desde nuestro almacén en perfectas condiciones y con los embalajes sin defectos. Si ocurre cualquiera de las dos circunstancias expresadas anteriormente (defectos en la entrega) deberá notificárnoslo para que reclamemos al seguro del transporte los daños ocasionados y estudiemos el caso. En cualquiera de los casos, podrá optar por el cambio del producto o la devolución de las cantidades abonadas.

Si la recepción de los pedidos se retrasase más allá del contratado por causas achacables a la empresa de transporte, EL PRESTADOR no se hace responsable de este retraso, siendo responsable en todo caso la empresa de transporte.

EL PRESTADOR no se hacen responsables de aquellos retrasos que se ocasionen como consecuencia de actos no controlables por su parte entre los que pueden incluirse entre otros: condiciones meteorológicas, huelgas, bloqueos, incidencias aduaneras, causas de fuerza mayor. En el supuesto de que se conozcan las mismas o puedan ser previstas se lo haremos saber lo antes posible.

## **7. SEGUIMIENTO DEL PEDIDO.**

Es imprescindible para el seguimiento del pedido facilitar una dirección de email válida, las empresas de transporte enviarán a dicho email el **localizador** y la **dirección web** o URL donde poder conocer la ubicación del pedido.

Por defecto usaremos siempre la dirección de email que indico en el proceso de registro.

## **8. DISPONIBILIDAD Y SUSTITUCIONES PRODUCTOS**

EL PRESTADOR pretende garantizar la disponibilidad de todos los productos que están publicitados. No obstante, en el caso de que cualquier producto solicitado no estuviera disponible o si el mismo se hubiera agotado por concurrir circunstancias excepcionales de multi pedido interactivo o aquellas otras que provoquen el fin de existencias del producto EL USUARIO podrá optar por:

- .- Adquirir un producto de características similares.
- .- Esperar a reponer el stock.
- .- Devolución de lo pagado, si es el caso.

En este último caso, el pedido y el contrato suscrito entre las partes quedarán sin efecto en virtud de la presente cláusula resolutoria, restituyendo íntegramente al cliente en caso de prepago las cantidades pagadas por el mismo, sin que proceda a favor de ninguna de las partes indemnización alguna en concepto de incumplimiento de contrato, daño emergente o lucro cesante ni se entienda el pago realizado por el cliente como arras penitenciales.

Los pedidos serán cancelados en cualquiera de estos supuestos:

- .- No se puede realizar la entrega cuando ésta se intente en tres ocasiones.
- .- No ha sido posible contactar con el cliente en los 9 días hábiles posteriores al primer intento fallido de entrega.

.- No se ha procedido a la transferencia del importe del pedido a los diez días hábiles posteriores a la fecha del mismo.

Los usuarios que realicen pedidos contra reembolso que no sean recogidos y sean devueltos por la empresa de transportes sin motivo alguno no podrán volver a realizar compra alguna a través de este sitio web.

## 9. 9. PRECIOS, GASTOS E IMPUESTOS

Los precios de los productos o servicios expresados en el sitio web llevan el **IVA INCLUIDO** en vigor en el momento de producirse el mismo.

A la hora de formular el pedido se adicionarán los mismos y se expresarán desglosados. En cualquier caso, la factura que recibirá el cliente tendrá claramente identificados la base imponible, el tipo impositivo, la cuantía del impuesto, cualquier otro gasto como los de transporte o adicionales por la forma de pago a pagar así como el total de factura.

Los pedidos se atenderán por riguroso orden de recepción.

## 10. GASTOS DE ENVÍO

El coste de los envíos depende del lugar de destino, el volumen y peso del pedido, así como de la urgencia en la entrega.

No obstante, antes de la confirmación del pedido se mostrará esta información y la correspondiente factura irá detallada.

### **España península de 1 a 3 días**

Envío **gratuito a partir de 75€** de compra.

Hasta 1 Kg. 3,90 €

Menos de 5 Kg. 4,90 €

Menos de 10 Kg. 5,90 €

Menos de 15 Kg. 6,90 €

Kg. adicional 0,30 €

### **Baleares - 2 a 5 días**

Hasta 1 Kg. 4,90 €

Menos de 5 Kg. 7,90 €

Menos de 10 Kg. 12,90 €

Menos de 15 Kg. 22,90 €

Kg. adicional 2,27 €

### **Francia, Alemania, Italia y Bélgica - 4 a 8 días.**

### **Reino Unido, Holanda, Luxemburgo y Austria.**

Islas de Italia +10€. Córcega +16€	4 a 8 días.
Hasta 1 Kg. 10,90 €	Hasta 1 Kg. 12,90 €
Menos de 2 Kg. 11,50 €	Menos de 2 Kg. 13,90 €
Menos de 5 Kg. 11,90 €	Menos de 5 Kg. 14,50 €
Menos de 10 Kg. 12,50 €	Menos de 10 Kg. 14,90 €
Menos de 15 Kg. 12,90 €	Menos de 15 Kg. 15,50 €
Menos de 20 Kg. 13,50 €	Menos de 20 Kg. 15,90 €
Menos de 30 Kg. 13,90 €	Menos de 30 Kg. 16,50 €
Irlanda, Irlanda del Norte - 4 a 9 días.	Resto Unión Europea <b>sin islas</b> - 4 a 9 días.
Hasta 1 Kg. 16,90 €	Hasta 1 Kg. 23,90 €
Menos de 2 Kg. 17,90 €	Menos de 2 Kg. 27,90 €
Menos de 5 Kg. 19,90 €	Menos de 5 Kg. 28,90 €
Menos de 10 Kg. 20,90 €	Menos de 10 Kg. 29,90 €
Menos de 15 Kg. 20,90 €	Menos de 15 Kg. 30,90 €
Menos de 20 Kg. 21,90 €	Menos de 20 Kg. 32,90 €
Menos de 30 Kg. 22,90 €	Menos de 30 Kg. 35,90 €

## 11. FORMAS DE PAGO

Ponemos a su disposición las siguientes formas de pago:

[a) **Con tarjeta de crédito, Visa, Mastercard o Euro6000**; sólo tiene que facilitarnos su número de tarjeta y la fecha de caducidad. En este caso, sus datos serán cifrados y enviados bajo servidor seguro al TPV de nuestra entidad bancaria. Si fuera necesario realizar cualquier devolución o cancelación del pedido, el importe se reembolsará a través de la misma tarjeta de pago.

1. b) **Mediante transferencia bancaria**, a favor de CARDENO SA, IBAN; \_\_\_\_\_ . La transferencia debe ser realizada en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que realizó el pedido, en caso de no haber recibido confirmación de la transferencia transcurrido este plazo, se cancelará el pedido.

No se dará por confirmado el pedido hasta que remita el recibo de la transferencia escaneada a nuestro correo [atencionweb@cardeno.es](mailto:atencionweb@cardeno.es) y/o se verifique que nuestro banco ha efectuado el ingreso.

1. c) **PayPal**, es una empresa estadounidense perteneciente al sector del comercio electrónico por Internet que permite la transferencia de dinero entre usuarios que tengan correo electrónico, una alternativa al tradicional método en papel como los cheques o giros postales.
2. d) **Contra reembolso**(Sólo para pedidos en España peninsular). Aumenta el coste final en un 4% de recargo.

## 12 POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

Según establece la normativa, EL USUARIO tendrá derecho a DESISTIR del contrato durante un período máximo de 14 días naturales (a partir del día de su recepción y según el calendario oficial del lugar donde se ha entregado el bien), sin necesidad de indicar el motivo, a través del operador logístico que lo suministró y sin incurrir en ningún coste, salvo los previstos en el art. 107.2 y 108 del RD1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto referido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Durante este período, EL USUARIO podrá comunicar a EL PRESTADOR su decisión de desistir del contrato rellenando para ello el formulario que se encuentra al final de este documento y enviándolo a la dirección de correo electrónico facilitada en estas condiciones generales, pudiendo retener el reembolso hasta haber recibido los productos o prueba de la devolución.

EL USUARIO deberá proceder a la devolución de los productos a más tardar en el plazo de 14 días naturales a contar desde la fecha que comunicó su decisión de desistimiento.

EL PRESTADOR comunicará a EL USUARIO en soporte duradero un acuse de recibo de dicho desistimiento.

El desistimiento implica que EL PRESTADOR procederá a la devolución del importe ya abonado por el cliente en un plazo máximo de 14 días naturales contados a partir del siguiente al que reciba el producto (entrega material del bien) o haya contratado el servicio, siguiendo el mismo procedimiento elegido para su abono o mediante la indicada por EL USUARIO.

EL USUARIO deberá proceder a la devolución de los productos a más tardar en el plazo de 14 días naturales a contar desde la fecha que comunicó su decisión de desistimiento.

Es obligatorio devolver los productos protegidos correctamente, en su embalaje original a ser posible.

Determinados productos están exentos de derecho de desistimiento, aun así, si un producto estuviera defectuoso, CÁRDENO, S.A. se responsabilizará, siempre que sea posible realizar la sustitución del mismo, sin ningún gasto para el Cliente. En caso de que por motivos de disponibilidad no se pudiera realizar la sustitución del producto, se realizará la devolución íntegra del precio de compra y de los gastos de envío.

Si ha comenzado su jamón, paleta o embutido entero y no es de su agrado, también puede devolverlo siempre que no haya consumido más del 25% del producto, que es una cantidad más que suficiente para comprobar la calidad y el estado del producto.

**En caso de que EL USUARIO ejerza el derecho de desistimiento, los gastos de devolución correrán de nuestra cuenta.**

Al final de este documento encontrará los oportunos formularios para ejercer este derecho.

#### 14. GARANTÍA

CÁRDENO, S.A. actúa en calidad de fabricante y garantiza que los productos que se ponen a la venta en el [www.cardeno.es](http://www.cardeno.es), no presentan defectos, ni vicios ocultos que puedan hacerlos peligrosos o inadecuados para un uso normal.

Si cree que la información que aparece en los artículos de nuestra tienda es insuficiente por favor solicítenos que se los ampliamos poniéndose en contacto con nuestro Servicio de Atención al cliente de a través de las vías indicadas en estas condiciones generales.

#### 15. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Para interponer cualquier queja o reclamación ante EL PRESTADOR, EL USUARIO deberá dirigirse al departamento de atención a través de las vías de contacto establecidas en estas condiciones generales.

Al final de este documento encontrará los oportunos formularios para tal fin.

Existe la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación establecido en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y al que tendrá acceso a través del siguiente enlace:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Las partes se someterán para la resolución de los conflictos que puedan surgir entre ellos, y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales siguientes:

1. En caso de que EL USUARIO tenga la condición de consumidor, serán competentes los juzgados y tribunales del domicilio de dicho usuario.



2. En caso de que el comprador tenga la condición de empresario, serán competentes los juzgados y tribunales más cercanos al domicilio de EL PRESTADOR.
3. **NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLAUSULAS**

Si cualquier cláusula incluida en estas condiciones fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad afectará tan sólo a dicha disposición o la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo en todo lo demás las condiciones.

#### **17. PERIODO DE VALIDEZ DE LAS PRESENTES CONDICIONES**

El periodo de validez de las presentes condiciones, será el tiempo que permanezcan publicadas en el sitio web y se aplicarán a los productos adquiridos en el momento en que dichas condiciones estuvieran disponibles.

En todo caso, EL PRESTADOR se reserva el derecho de modificarlas de forma unilateral, sin que ello pueda afectar a los productos contratados por EL USUARIO con carácter previo a la modificación.

#### **18. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Las condiciones presentes se regirán por la ley española. Para la resolución de cualquier duda, discrepancia o divergencia que pudiera suscitarse en el cumplimiento de interpretación del presente documento serán competentes los juzgados y tribunales de la provincia de EL PRESTADOR

La lengua utilizada para la formalización del contrato es el español.

### **FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**

#### **(DATOS DE EL PRESTADOR)**

A la atención de: CARDENO SA

Dirección: CL MATADERO, 11, 06280, FUENTES DE LEON, BADAJOZ, ESPAÑA.

Teléfono: (+34) 924724305

Email: [atencionweb@cardeno.es](mailto:atencionweb@cardeno.es)

Por la presente le comunico que desisto del contrato de venta celebrado con ustedes en relación a los siguientes productos y/o servicios:

**PRODUCTO / SERVICIO REFERENCIA**

---

---

---

Número de pedido:

Fecha de pedido:

Recepción del pedido:

**DATOS DEL CONSUMIDOR**

Nombre y apellidos:

CIF/NIF/NIE:

Domicilio:

Teléfono:

Email:

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firma:

De acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el cliente/usuario queda informado y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a un fichero del que es responsable CARDENO SA. que ha sido debidamente inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos con la finalidad de realizar la gestión nuestra relación en todos sus ámbitos. Le informamos también sobre sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que podrá ejercer en el domicilio del responsable CL MATADERO, 11, 06280, FUENTES DE LEON, BADAJOZ, ESPAÑA.

## **FORMULARIO DE RECLAMACIONES**

### **(DATOS DE EL PRESTADOR)**

A la atención de: CARDENO SA

Dirección: CL MATADERO, 11, 06280, FUENTES DE LEON, BADAJOZ, ESPAÑA.

Teléfono: (+34) 924724305

Email: [atencionweb@cardeno.es](mailto:atencionweb@cardeno.es)

### **PRODUCTO / SERVICIO REFERENCIA**

---

---

**MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN:**

Número de pedido:

Fecha de pedido:

Recepción del pedido:

**DATOS DEL RECLAMANTE**

Nombre y apellidos:

CIF/NIF/NIE:

Domicilio:

Teléfono:

Email:

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firma:

De acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el cliente/usuario queda informado y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a un fichero del que es responsable CARDENO SA. que ha sido debidamente inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos con la finalidad de realizar la gestión nuestra relación en todos sus ámbitos. Le informamos también sobre sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que podrá ejercer en el domicilio del responsable CL MATADERO, 11, 06280, FUENTES DE LEON, BADAJOZ, ESPAÑA.