El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste realiza una compra durante el proceso de contratación y una vez el vendedor haya confirmado el pedido y puesto a disposición del comprado las presentes condiciones.

Cobertura de nuestros productos.

HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. opera a través del sitio web
https://www.herbolariosartesano.com/ en territorio español entendiéndose por este exclusivamente la Península y Baleares, excluyéndose: Islas Canarias, Ceuta y Melilla. En adelante, se entenderá este ámbito geográfico como "el Territorio".
La utilización de esta web así como cualquier compra realizada en el mismo se considera efectuada en España, y por tanto sujeta a las leyes y normas españolas vigentes.

HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. no acepta ni entrega pedidos fuera del Territorio mencionado.
Todo lo anterior se indica sin perjuicio de que próximamente podamos ofrecer estos servicios en los ámbitos excluidos, en cuyo caso se anunciará con antelación en esta web

Procedimiento de contratación.- ¿Cómo puedo comprar Online?

Para que usted pueda acceder a los productos ofrecidos por HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. y realizar una compra deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos.
Una vez ha sido CREADA LA CUENTA DE USUARIO, se informa que de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información
y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

Una vez que haya hecho su selección de servicios, añadiéndolos al carrito el paso siguiente será tramitar el pedido y efectuar el pago.
Comprar en https://www.herbolariosartesano.com/ es muy sencillo. Sólo tienes que seguir los siguientes pasos:

- Haga click en el producto que desea seleccionar y pulse el botón: "añadir al Carrito". -<<El carrito se encuentra en la parte superior derecha de la página.>>
- Si desea seguir comprando, debe volver atrás y seleccionar nuevamente los productos deseados.
- Una vez seleccionados los productos que desea comprar así como, el número de unidades, podrá iniciar sesión o crear una cuenta para finalizar el pedido, o si lo desea, realizar su compra sin registro, en calidad de invitado.
- En esta pantalla podrá ver el resumen del carrito con los productos seleccionados, precio, impuestos, gastos de envío (si proceden). Podrá seleccionar número de unidades deseadas por cada producto y eliminar cualquier producto si lo desea dándole la opción de eliminar.
- Una vez seleccionados todos los productos deseados, podrá proceder al pago seleccionando la opción deseada.
- A continuación, deberá rellenar la información de facturación, los datos de envío, el método de pago y envió. En esta pantalla deberá validar y aceptar estas Condiciones Generales de Contratación que son las que regirán la contratación realizada.

"Entiendo y acepto las Condiciones de la Contratación."

- Introducidos los datos requeridos del medio de pago elegido, haga click en “Finalizar pedido”/ “Comprar”, e introduzca los datos de su tarjeta y su compra estará finalizada.

IMPORTANTE! Al hacer esto, debe saber que se trata de una operación con obligación de pago

Los precios aplicables a cada producto serán los publicados en el sitio web, y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo. En todo caso esto será siempre comunicado previamente a los usuarios.
Para cualquier información sobre el pedido, el usuario podrá contactar con atención al cliente a través del correo electrónico HERBOLARIOS ARTESANOS S.L.

HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. se reserva el derecho a modificar sus precios en cualquier momento. Los productos se facturarán al precio en vigor en el momento de la compra, salvo error tipográfico evidente.

Información sobre los productos.

Las descripciones de los productos ofrecidos en el portal se realizan en base al catálogo de productos de HERBOLARIOS ARTESANOS S.L.
Las fotografías, representaciones gráficas o iconográficas y vídeos relativos a los productos, así como nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en el sitio web tienen por objeto aportar la mayor información, no obstante, el Usuario ha de tener en cuenta que tienen un propósito orientativo y, en consecuencia, carecen de carácter exhaustivo.
Es necesario advertir al usuario que en algunos casos las imágenes ofrecidas con la descripción del producto pueden no coincidir exactamente, en estos casos prevalecerá siempre la descripción del producto que se hace en la ficha de compra o detalles del producto. Estos casos, serán excepcionales ya que la intención de HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. es ofrecer siempre una imagen fiel del producto ofertado.
Asimismo, para garantizar información más completa también le indicaremos la existencia o no de stock del producto lo antes posible. En el caso en que el producto no esté disponible después de haberse realizado la compra, HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. informará al Usuario de la anulación total o, en su caso, parcial del pedido y de la devolución del precio.

Información sobre el precio.

El precio de cada producto será el que se estipule en cada momento en nuestra página web, salvo en caso de error manifiesto. A pesar de que intentamos asegurarnos de que todos los precios que figuran en la página son correctos, puede producirse algún error. Si descubriésemos un error en el precio de alguno de los servicios que usted ha encargado, le informaremos lo antes posible y le daremos la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o bien anularlo.

Los precios pueden variar en cualquier momento, sin que afecte dicha modificación a los pedidos que ya hayan sido efectuados.
Los precios que se indican de cada servicio se expresarán en la moneda euro (€).
A menos que se indique lo contrario, los precios de los productos mostrados en nuestro sitio web incluyen los impuestos legalmente aplicables (el IVA español).
Los gastos de envío y los impuestos aplicables aparecerán desglosados en el momento de la compra, (pantalla de pagos) para que el usuario pueda saber exactamente cuál es el precio final del producto y como se conforma.

Gastos de envío.

- Pedidos con destino peninsular tienen un coste fijo de 6,05€ (IVA incluído).
- Pedidos con destino Canarias tienen un coste fijo de 12,1€ (IVA incluído).
- Pedidos con destino Baleares, Ceuta o Melilla tienen un coste fijo de 9,07€ (IVA incluído).
- El envío con destino peninsular es gratuito a partir de 30€.

Oferta y aceptación.

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en castellano y este idioma será el utilizado para llevar a cabo la contratación. En caso de que pueda llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

Información sobre medios de pago.

El pago del precio a través de la web se realiza en el momento de la compra y HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. le enviará un mail de confirmación de la compra realizada informando sobre la fecha prevista para la recepción del producto.

HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Usuario, salvo los estrictamente necesarios para la gestión del pago. Únicamente la entidad financiera correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el usuario podrá imprimir.
HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. se reserva el derecho de cancelar pedidos en los casos y conforme a los términos y condiciones señalados en el apartado de “Pago de los Productos” de las presentes Condiciones de Uso y Contratación.

¿Qué método de pago puedo utilizar para realizar mi compra Online?

El pago de los productos ofrecidos por la entidad podrá realizarse mediante:

- Tarjeta de crédito o debito. Visa, Visa Electron 4B, MasterCard.
- Transferencia bancaria.

Si su medio de pago es la tarjeta bancaria, al hacer click en "Comprar y proceder al pago" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya. Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta y has verificado que la tarjeta no ha expirado y que el número de información asociados a tu tarjeta no contiene ningún error, deberás contactar con tu banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo del rechazo o falta de autorización.
Una vez realizado el pedido, HERBOLARIOS ARTESANOS S.L le enviará al correo electrónico del usuario, en el plazo de las veinticuatro horas (24 horas) siguientes a la recepción de la formalización del pedido, en su caso, de la transferencia bancaria, un email de acuse de recibo y confirmación de

la compra realizada. El pedido de productos y, por tanto, el contrato se entenderá formalizado y perfeccionado en el momento de recepción del pago del precio por parte de HERBOLARIOS ARTESANOS S.L.

¿Es seguro introducir los datos mi tarjeta de crédito en la web?

Tal y como podrá observar en nuestra política de seguridad, nuestro pago es seguro utilizando los medios indicados. Nuestra tienda Online cuenta con un certificado SSL que permite proteger la información bancaria trasladada en el proceso de la compra utilizando métodos de encriptación. Los datos confidenciales del pago con tarjeta de crédito o débito son transmitidos directamente y de forma segura a la entidad financiera.
Al hacer el pago a través de pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta de crédito está activada para el Comercio Electrónico Seguro. Después conectará con el banco emisor de la misma, el cual solicitará la autenticación y la autorización de la operación.

¿Mi tarjeta ha sido rechazada, que puedo hacer?

Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta, deberás contactar con tu banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo. No obstante, esta circunstancia puede darse por varias razones:

- Las razones más habituales por las que un pago es rechazado están relacionadas con políticas de seguridad de pagos. Al realizar el pago a través de la pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta esté activada para Comercio Electrónico Seguro. A continuación, conectará con la entidad financiera que la emitió, la cual solicitará al comprador que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación sólo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación y en ese momento se efectuará el cargo en la tarjeta. En caso contrario, la transacción será rechazada.
- La tarjeta puede estar caducada. Comprueba que tu tarjeta no exceda la fecha de validez.
- Límites de crédito o retención de fondos.Puede que se haya alcanzado el límite de la tarjeta para efectuar compras.
- Datos incorrectamente introducidos. Revisa que has rellenado todos los campos necesarios con la información correcta.

En cualquier caso, tu banco es el único que puede facilitarte el motivo exacto por el que un pago ha sido rechazado.

Mi tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta. ¿Qué debo hacer?

Usted deberá notificar a HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. a través del correo electrónico o por teléfono, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en la web, en el menor plazo de tiempo posible, con el objeto de que HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. pueda realizar las gestiones que considere convenientes.

Información sobre la factura.

La empresa genera facturas en soporte electrónico, si bien podrá indicarnos en cualquier momento su voluntad de recibir una factura en soporte papel la dirección: info@herbolarioartesano.com, o contactarnos al teléfono de Atención al Cliente 914.69.64.60 en cuyo caso, emitiremos y remitiremos en dicho formato.
En caso de ser suscriptor de cualquier producto o servicio de nuestra compañía, podrás hacerlo a través del Área de Usuario
La factura se emitirá a nombre de la persona física o jurídica que realiza el pedido, por lo que el Usuario debe asegurarse de consignar los datos correctos y completos del comprador. No serán posibles cambios posteriores.
HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. advierte de que, para preservar la confidencialidad de los datos, únicamente se emitirán duplicados de factura al titular del contrato. No se emitirán duplicados a terceros.

POLÍTICA DE ENVÍO.

Lugar de entrega.

HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección indicada por usted y que, en todo caso, deberá estar comprendida dentro del Territorio. Con el fin de optimizar el proceso de entrega, la dirección que nos indique debe ser una dirección en la cual pueda realizarse la entrega dentro del horario laboral habitual.
Si en el momento de la entrega del producto en la dirección indicada, el Usuario se encuentra ausente, el transportista intentará nuevamente a entregar el pedido 24 horas después del primer intento. Si con posterioridad a este segundo intento no se hace efectiva la entrega, el pedido será devuelto en el almacén de HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. y se procederá a concertar otra fecha de entrega con el cliente. Si, transcurridos quince días (15 días) desde la fecha del aviso el Cliente/ Usuario no se ha puesto en contacto con el transportista para concertar una nueva fecha de entrega, el primero deberá hacerse cargo de los gastos de envío de retorno, así como de los posibles gastos de gestión asociados (si proceden).
De tal forma, HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. no asume responsabilidad alguna cuando la entrega del producto no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas a la empresa de envíos, asignada para tal efecto, como lo es la ausencia del destinatario, en estos casos.

Plazo de entrega.

El plazo máximo para la entrega de productos, es de 2 o 3 días laborables desde que se haga efectivo el pago de acuerdo con el medio elegido. En caso de que por cualquier circunstancia el pedido no pueda entregarse en el plazo establecido HERBOLARIOS ARTESANOS S.L, le notificará dicha circunstancia lo más pronto posible.
Nos pondremos en contacto con usted para infórmele sobre el retraso, dándole la opción de cancelar el pedido con el correspondiente reembolso del precio pagado.
HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. no realiza entrega de productos los sábados, domingos, festivos nacionales, autonómicos y locales.

La entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual el producto ha sido puesto a disposición del Usuario en el lugar de entrega indicado por el mismo.
El riesgo de los productos (entre otros, la pérdida, menoscabo o robo) se transmitirá al Usuario a partir del momento en que el productos/s haya sido puesto a disposición del Usuario de conformidad con lo establecido en estas Condiciones.

Problemas en la entrega.

Usted deberá notificarnos los casos de falta de recepción de pedidos superiores a 5 días hábiles.
Cuando se le entregue su pedido deberá comprobar que todo está conforme con lo solicitado.
Si existiera alguna discrepancia o problema con el pedido, deberá ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro correo electrónico info@herbolarioartesano.com dejándonos sus datos personales y número del pedido reflejándonos la discrepancia o problema y en breve nos pondremos en contacto con usted para solucionar la incidencia.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.

Derecho de desistimiento.

Para devolver un producto, como persona física, dispone de un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la recepción del producto.
Los gastos de envío derivados de la devolución correrán a su cargo.
El derecho de desistimiento no procederá en los siguientes casos, así como en el resto de excepciones previstas en el artículo 103 de la Ley 3/2014:
El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega
Los productos de alimentación, no siendo posible la devolución de los bienes perecederos y aquéllos otros que por su naturaleza puedan deteriorarse o caducar con rapidez. No se permiten cambios o devoluciones de los artículos perecederos.
Tampoco se podrán ser devueltos aquellos productos que se hayan hecho conforme las especificaciones del comprador.
Cosméticos, medicamentos y otros productos que puedan estar relacionados con la salud del consumidor.
En caso de que se trate de un producto de menaje, dispone de 14 días para su devolución. Los gastos de envío derivados de la devolución correrán a su cargo. Para ello, ponemos a su disposición un formulario de desistimiento.

¿Cómo tiene que proceder para la devolución de un producto?

- Los productos deberán ser devueltos en las mismas condiciones en las que usted las recibió, junto con su embalaje original completo, etiquetas y junto con cualquier accesorio relacionado con los mismos.

- Es usted responsable de demostrar que los artículos han sido devueltos por lo que le recomendamos que envíe siempre sus devoluciones por un sistema que certifique la entrega.
- Usted será responsable de los costes de devolución del producto.
- En ningún caso aceptaremos devoluciones enviadas a portes debidos.

Un vez que comprobemos que los productos que nos devuelve cumplen todas las especificaciones de la Política de Devoluciones, le enviaremos un correo electrónico informándole que la devolución ha sido aceptada.
Cualquiera que sea el sistema de pago utilizado por usted, la devolución del importe se pondrá en marcha en la mayor brevedad posible pero siempre dentro de un plazo de 14 días siguientes a la recepción en nuestros almacenes del producto. En el caso de haber realizado el pago mediante transferencia, para realizar la devolución deberá adjuntarnos en el formulario de devolución un número de cuenta donde poder realizarle el ingreso.
En caso de que el producto haya sido adquirido contra-reembolso, tendrá que facilitarnos un número de tarjeta para realizar la devolución, o indicarnos otros medios de devolución del importe, como un número de cuenta.
Si tiene alguna duda sobre el proceso de devolución, póngase en contacto con nosotros a través del mail de contacto info@herbolarioartesano.com o en el teléfono de Atención al Cliente 914.69.64.60

Para realizar una devolución usted deberá enviarnos los productos junto con el formulario de devolución a la siguiente dirección: Avda. de Oporto 23 Bajo Izda. (28019) Madrid.

Devoluciones de productos defectuosos

En el caso de productos equivocados, en mal estado, caducados, o que tuviera cualquier otro desperfecto o defecto, procederemos a la devolución del importe íntegro conforme a la misma modalidad de pago escogida por el cliente en un plazo máximo de 14 días. Para ello deberá ponerse en contacto con nosotros en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción del producto, a través del mail de contacto info@herbolarioartesano.com indicándonos el error o defecto junto con sus datos personales y del pedido.
La devolución o sustitución del artículo defectuoso o equivocado, se realizará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que nos comunicó el incidente.
Como recomendación, en caso de problemas con el embalaje, deberá comunicárselo al transportista en el momento de la recepción del pedido, indicándolo sobre el albarán de recepción o en la tableta electrónica del repartidor.

Garantías e información de los productos.

Los productos que presentamos en nuestro sitio web son una cuidada selección de nuestra colección. Hemos puesto especial cuidado en mostrar con gran precisión los colores y características de nuestros productos.
Informamos que la calibración de cada monitor puede influir en la forma en la que se ven las imágenes, por ello, deberá atender siempre a las descripciones que se hagan de los productos.

Usted dispondrá de la posibilidad de valorar y comentar nuestros productos; para evitar comentarios ofensivos, violentos, ilegales, spam, etc., estos estarán sujetos a nuestra validación.

Garantías aplicables

El Usuario podrá ejercitar la garantía legal de DOS AÑOS de un producto según la normativa vigente sobre garantía de los productos de consumo, el 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 caso de duda, el Usuario se puede poner en contacto con HERBOLARIOS ARTESANOS S.L.
El Usuario podrá ejercitar la garantía legal de DOS AÑOS de un producto según la normativa vigente sobre garantía de los productos de consumo. En caso de duda, puede acudir fiscalmente a nuestra tienda sita en: Avda. de Oporto 23 Bajo Izda. (28019) Madrid, remitirnos un correo a la dirección: info@herbolarioartesano.com, o contactarnos al teléfono de Atención al Cliente 914.69.64.60”
Para hacer uso de la garantía, es imprescindible la conservación de justificante de compra.

Resolución de Conflictos.

Legislación aplicable y jurisdicción.

La relación entre HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. y el Consumidor y Usuario se regirá por la normativa española vigente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 del TRLGDCU, todas las disputas y reclamaciones derivadas de este aviso legal se resolverán por los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

Hojas de reclamación.

En caso de querer presentar una queja, le informamos que tenemos hojas de reclamación a su disposición que podrá solicitar en el correo electrónico: info@herbolarioartesano.com.

La hoja de reclamación se puede presentar ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) más cercana a su domicilio, o bien, en la Dirección General de Comercio y Consumo. Conviene adjuntar cualquier documento (contrato, factura, presupuesto etc.) que pueda servir como prueba de lo que se reclama.

Haga clic AQUÍ para descargarse la hoja de reclamaciones.

Resolución extrajudicial de conflictos.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.1 del Reglamento 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, se informa al consumidor y usuario de que en caso de conflicto podrá acudir a la resolución extrajudicial de litigios en línea
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES

Menores de edad.

HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. dirige sus servicios a usuarios mayores de 18 años. Los menores de esta edad NO están autorizados a utilizar nuestros servicios y no deberán, por tanto, enviarnos sus datos personales. Informamos de que, si se diera tal circunstancia HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. no se hace responsable de las posibles consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento del aviso que en esta misma cláusula se establece.

Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual.

HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. respeta la propiedad intelectual de terceros. Si consideras que tus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, te rogamos nos comuniques esta incidencia al correo electrónico: info@herbolarioartesano.com

POLÍTICA DE SEGURIDAD.

HERBOLARIOS ARTESANOS S.L. ha contratado para su sitio web un certificado SSL.

Un certificado SSL permite proteger toda la información personal y confidencial que se pueda manejar en un sitio web, independientemente de la información que se esté transmitiendo, como por ejemplo, desde cualquiera de los formularios de contacto del sitio web hasta el servidor, o los datos introducidos para la suscripción de boletines de noticias o accesos a las áreas protegidas, etc.

La dirección del sitio web aparecerá en color verde, activándose el protocolo “https” que permite conexiones seguras desde un servidor web al navegador del usuario.

Sorteos en Redes Sociales.

En caso de que realicemos sorteos en las Redes Sociales como Facebook o Instagram, usted debe saber que estas plataformas no patrocinan ni se asocian de modo alguno con el organizador del mismo.
El participante exonera a Facebook / Instagram de cualquier tipo de responsabilidad causada por el incumplimiento de las Bases legales del sorteo.

Si desea descargarse las presentes condiciones, haga clic aquí