

Condiciones generales

1. Marco Legal

En cumplimiento de la normativa vigente, la entidad TORCADUL SL que opera a través de internet desde el presente sitio web www.torcadul.com se detalla a continuación las condiciones generales de contratación de los productos y/o servicios ofertados a través del mismo y de los que se generan los derechos y obligaciones de las partes.

2. Identificación

Las Presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante "Condiciones") tienen por función regular la relación entre TORCADUL S.L. (en adelante el "Prestador") y los clientes (en adelante el "Usuario"), relativas a todas las transacciones realizadas a través de la web de la tienda on-line.

2.1. Empresa Oferente

- Razón social: TORCADUL S.L.
- Nombre comercial: TORCADUL S.L.
- CIF: B-92178631
- Domicilio: C/ Los Pinos, 1
- Población: Antequera
- Provincia: Málaga
- Código postal: 29200
- Teléfono: 951117095
- Correo electrónico: info@torcadul.com

Y de otra parte:

2.2. El Usuario

Se entenderá por usuario o cliente, el internauta que adquiere esa condición, mediante su registro en el sitio web, utilizando para ello un formulario y al que se le asignan unas claves de usuario y contraseña, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de

los datos personales facilitados al prestador, como veremos en el apartado de Registro de usuarios.

3. Aceptación

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones, el Usuario declara:

1. Que es una persona con capacidad para contratar según la normativa vigente.
2. Que ha leído y acepta las presentes Condiciones.

4. Disponibilidad

El Usuario tendrá acceso siempre y en todo caso, con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación de productos, a las condiciones, pudiendo ser almacenadas y/o reproducidas en un soporte duradero.

5. Validez o Duración

El periodo de validez o duración de las presentes Condiciones y condiciones particulares de contratación, será el tiempo que las mismas permanezcan publicadas en el sitio web mencionado y resultarán de aplicación desde el momento en que el Usuario haga uso del sitio web, y/o proceda a la contratación de cualesquier productos.

6. Modificaciones

El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas Condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación por parte del Usuario.

El Usuario se compromete a leer atentamente las condiciones de contratación, cada vez que proceda a la contratación de algún producto dado que los mismos han podido ser objeto de modificación desde la última vez que accedió.

7. Nulidad

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.

8. Objeto del contrato

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 acepta la compra durante el proceso de contratación online mediante los mecanismos que a continuación se exponen.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de uno o varios productos concretos.

Cada uno de dichos productos podrán ser objeto de una regulación específica mediante las condiciones particulares de contratación de cada uno de ellos, de las cuales se dará más detalle en el apartado de garantía, devoluciones, desistimiento, o en la propia ficha técnica del producto, debido a los diferentes formatos en los que se comercializan los productos, a sus embalajes o su propia naturaleza.

9. Registro de Usuarios

El Usuario podrá registrarse en la web en el botón superior derecho "Mi cuenta". Para lo cual, introducirá los datos personales requeridos como obligatorios que serán: nombre y apellidos, teléfono, dirección, DNI, razón social (si es una empresa), correo electrónico y contraseña. El Alta como Usuario de la tienda le proporcionará acceso a la web, a la adquisición de productos y a la recepción de

boletines informativos/newsletter con información de la empresa y de sus productos.

El usuario seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al prestador la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que el prestador proceda al bloqueo inmediato. El usuario tiene responsabilidad plena de su uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador.

El usuario no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del prestador, así como, expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

10. Ámbito geográfico

Este sitio web opera y vende en territorio español y Europa. En adelante, se entenderá este ámbito geográfico como “el territorio”. Por lo tanto únicamente se realiza envíos y distribuye los productos en 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. El Prestador 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.

11. Información de Productos

El Prestador pone gran atención a la información relativa a las características de los productos mediante descripciones técnicas y fotografías que ilustran los productos. Todo ello se hace dentro del límite de la técnica y respetando los estándares del mercado.

12. Impuestos, moneda y gastos de envío

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Los productos ofertados incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Dichos precios, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto adquirido.

13. Lengua en el que se desarrolla el contrato

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en castellano y este idioma será el utilizado para llevar a cabo la contratación.

14. Pasos del Proceso de Contratación / Compra

14.1. Registro

Para poder iniciar el proceso de contratación de productos en www.torcadul.com, primero es necesario registrarse como usuario, pulsando el botón que aparece en la página principal de la web llamado "Mi cuenta" y rellenando los datos obligatorios que se solicitan en la página que aparecerán a continuación.

El sistema de registro no está provisto de un sistema de verificación de usuarios en el proceso de alta. De manera que antes de la activación del usuario en el sistema, se manda un mensaje de bienvenida al email. Una vez registrado correctamente, el usuario podrá entrar con su usuario y clave al panel de control de su perfil para poder gestionar todas aquellas funciones que el prestador de la página ha puesto a su disposición, como por ejemplo editar la información de la cuenta, añadir o modificar direcciones, ver el historial de pedidos, ver las solicitudes de devolución y suscribirse o darse de baja del boletín.

Una vez realizado el registro, podrá proceder a la compra de su(s) producto(s).

14.2. Proceso de compra

El proceso de compra es fácil y sencillo.

1. Añadir productos al carrito
2. Acceso como cliente registrado
3. Información del envío y facturación
4. Método de envío
5. Información de Pago
6. Revisión del pedido y pago

* NOTA: LA OBLIGACION DE PAGO AL REALIZAR EL PEDIDO.

15. Disponibilidad del producto

La compra de los productos está bajo pedido, no dispone de stock. También habrá que tener en cuenta que existen productos de temporada.

16. Tipos de productos

La página web cuenta con una amplia diversidad de dulces, bizcochos, hojaldres y masas fritas.

17. Importe máximo de pedido

No existe un pedido máximo.

18. Como ampliar o Cancelar mi pedido

Para ampliar un pedido el cliente debe ponerse en contacto con el prestador para que éste edite el pedido en cuestión desde el panel de control de la tienda online. Para cancelar un pedido después de realizar una compra, ésta se podrá cancelar con derecho al reembolso íntegro siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- El pedido no haya salido de nuestros almacenes ni se encuentre en tránsito hacia el domicilio indicado.
- Para los pedidos que ya hayan salido de las instalaciones se avisará a la empresa de mensajería y en este caso, el importe de devolución al cliente sería íntegro a excepción de los gastos de envío.

Para solicitar la cancelación de tu pedido deberá enviar un correo electrónico a la dirección info@torcadul.com

19. Gastos y formas de envío y plazo de entrega

Los gastos de envío tendrán un coste fijo de **6,95 euros** en España peninsular. En el caso de Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla el coste será de **15 euros**. Para envíos fuera de España, se deberá consultar al prestador.

Además, en el caso de la España peninsular, los gastos de envío serán gratuitos para compras superiores a **49 euros**.

20. El plazo de entrega

Todos los envíos realizados son por agencia de transportes y podrán extenderse entre **24 / 48 horas desde que salen de nuestra fábrica, debido a que por falta de Stock es posible que se extienda el proceso de entrega;** excepto para zonas de difícil acceso donde el plazo de entrega podría incrementarse a **72 horas**.

Si lo prefieres puedes indicarnos en el comentario de tu pedido el horario de preferencia para la entrega del paquete aunque no garantizamos que la agencia de transporte cumpla con este horario.

Los pedidos realizados el Viernes serán enviados el Lunes y los pedidos realizados después de las 14h. se tramitarán al día siguiente. **No disponemos de servicio de entrega los Sábados, Domingos ni festivos.**

21. Factura

La factura se envía por correo electrónico y se podrá consultar en el panel de control del usuario.

22. Impuesto sobre el valor añadido

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

23. Métodos o Modalidades de pago

Con carácter general, el Usuario podrá escoger la forma de pago:

- A. **Transferencia bancaria:** Deberá realizar la transferencia a la cuenta que se le indicará oportunamente.
- B. **Paypal:** Puedes realizar el pago de su compra a través de Paypal. Al elegir PayPal como medio de pago, la dirección de facturación indicada anteriormente será ignorada, y será tomada en cuenta la dirección registrada en su cuenta Paypal para temas de facturación.
- C. **Contrareembolso:** Sólo admitido para un importe máximo de 300 euros y para destinos dentro de la península. Esta forma de pago conlleva un 3% de comisión (+ un mínimo de 3 euros). No se podrá cursar un pedido por contrareembolso si actualmente existe uno ya en trámite.

24. Disposiciones generales sobre el Proceso de Pago

- La orden de pago dada por el Usuario implica necesariamente la adhesión a estas Condiciones Generales así como de las condiciones particulares del pedido.
- Para cualquier forma de pago escogida por el Usuario, todos los pagos estarán sujetos a los términos y condiciones aplicables al Usuario por las entidades financieras intervinientes o por las plataformas de pago de forma segura (p.e. Visa, Mastercard, Paypal, etc.).

25. Devoluciones de productos defectuosos, dañados o incorrectos o ejerciendo el derecho de Desistimiento

Una vez que hayas recibido tu pedido, puedes desistir de tu compra dentro de los 14 días naturales después de la recepción del mismo, previa comunicación a Torcadul, S.L. a través del envío de un correo electrónico a la dirección info@torcadul.com o llamando al teléfono 951 11 70 95. Este derecho no supondrá ninguna penalización para el cliente, aunque deberá asumir el coste de la devolución, que se realizará a través de la empresa de mensajería que el cliente decida.

No obstante, no se aplicará este derecho según las excepciones contempladas en el artículo 103 de la misma ley, que incluye entre otras, la no aplicación de este derecho en los contratos referentes a suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

Por motivos de seguridad, no se aceptará la devolución, en ningún caso, de productos que hayan sido abiertos o si se sospecha algún tipo de manipulación de los mismos o de sus embalajes. Torcadul, S.L. abonará el importe de la compra así como de los gastos de envío, una vez haya comprobado que los productos se encuentran en perfectas condiciones, sin abrir y sin haber sido utilizados ni manipulados.

El cliente dispondrá de 24 horas desde la recepción del pedido para informar a Torcadul, S.L. a través de su correo electrónico info@torcadul.com, de cualquier anomalía, rotura, o fallo que pueda apreciar en los productos recibidos. En este caso, Torcadul, S.L. correrá, tras la comprobación de los hechos, con los gastos necesarios para la devolución y sustitución de los mismos.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. No se realizará reembolso alguno hasta que no se hayan recibido los productos y se haya comprobado el cumplimiento de la condición.

Si el pago se efectuó por PayPal se reintegrará a tu cuenta de PayPal y para otras formas de pago el dinero se te reintegrará mediante transferencia bancaria.

Puedes devolver un pedido y canjearlo por otros productos hasta llegar al importe de la compra anterior o te podemos reintegrar el dinero excepto los gastos de envío de vuelta.

26. Excepciones al derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de: Productos que puedan ver alterada su naturaleza.

[Descargar documento de desistimiento](#)

27. Atención al cliente: Ayuda, Sugerencias y Reclamaciones

En cualquier momento, se puede poner en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente para pedir ayuda, poner sugerencias o reclamaciones escribiendo a info@torcadul.com, o bien llamando al 951117095 desde las 8 a las 14 horas y desde las 16 a las 20 horas de lunes a viernes, y de 8 a 14 horas los sábados.

28. Garantía de los productos

No existe tal garantía. Es un producto alimenticio, en su defecto existe una fecha de consumo preferente en cada envase.

29. Derechos del Prestador

- Conservar, modificar o suspender su web sin previo aviso.
- Modificar el precio de las ofertas.
- Rechazar pedidos por falta de existencias o impago del cliente.
- Rechazar el acceso a las herramientas informáticas a clientes en caso de incumplimiento de estas condiciones.
- Percibir el importe de las compras del cliente, aceptada la transacción.
- Reservarse el dominio y conservar la plena propiedad del artículo hasta el íntegro pago por parte del cliente.

- No reproducir, enajenar o disponer de la información publicada por El Prestador en todos sus contenidos sin permiso expreso de la propia compañía.
- Proceder a corregir o enmendar errores humanos o informáticos.

30. Limitación de responsabilidad

Toda la información facilitada por el Usuario al Prestador y a través de los formularios correspondientes deberá ser veraz. Es responsabilidad del Usuario mantener los datos suministrados, al Prestador, debidamente actualizados. En todo caso, el Prestador se exime de cualquier responsabilidad por daños o perjuicios ocasionados como consecuencia de haber facilitado información falsa, insuficiente, inexacta o incorrecta.

El acceso al sitio web no implica obligación alguna por parte del Prestador de verificar la autenticidad, idoneidad, exhaustividad, exactitud, adecuación y actualización de la información suministrada por el Usuario a través de los correspondientes formularios.

El Prestador no será responsable en aquellos supuestos en los que corresponda a los padres, tutores o representantes legales de los Usuarios menores de edad o incapacitados, autorizar el acceso, suministro de información personal o utilización del sitio web o la contratación de cualesquiera productos o servicios proporcionados a través de las aplicaciones o plataforma web. Será responsabilidad de los mencionados padres, tutores o representantes legales supervisar el acceso y uso del menor o incapacitado a la contratación de los productos y servicios proporcionados a través de www.torcadul.com

El acceso de los Usuarios a los Contenidos no implica obligación alguna por parte del Prestador de controlar la ausencia de virus o elementos informáticos que puedan tener algún efecto dañino en el equipo informático del Usuario. En todo caso, corresponderá al Usuario disponer de las herramientas necesarias para detectar dichos virus o elementos informáticos de carácter dañino. En consecuencia, El prestador no será responsable de los posibles daños ocasionados en los equipos informáticos de los Usuarios o de terceros durante el acceso a los Contenidos.

El Prestador no responderá por las interrupciones que se produzcan en los servicios eléctricos o de telecomunicaciones que impidan a los usuarios utilizar los servicios ofrecidos.

31. Ley aplicable y Jurisdicción

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de éstas condiciones, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario. En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, el prestador y el usuario, renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales del domicilio del EL PROPIETARIO DE LA WEB.

32. Plataforma de resolución de litigios en línea para consumidores y comerciantes

La Comisión Europea ha puesto en marcha una plataforma para ayudar a los consumidores y a los comerciantes a resolver litigios relativos a compras hechas en Internet.

Dirección _____ a _____ la
plataforma: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>