

# Condiciones generales de la tienda [www.herbolariodeconfianza.es](http://www.herbolariodeconfianza.es)

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

Las presentes condiciones generales de venta son accesibles en todo momento desde esta página web y prevalecerán sobre cualquier otro documento con el que se contradigan, sin perjuicio de lo que disponga la legislación vigente.

Las ventas realizadas a través de esta web son ventas a distancia reguladas por la legislación española vigente en la materia.

El vendedor o prestador de servicios es :

**Mº Elena González Vila**

**Web:** [www.herbolariodeconfianza.es](http://www.herbolariodeconfianza.es)

**Domicilio Social:** C/ Jose Mº Cavero 9 B 28027 – Madrid

**DNI:** 02530070R

**Teléfono:** 910327599

**E-mail:** [info@herbolariodeconfianza.es](mailto:info@herbolariodeconfianza.es)

La validación del pedido por el usuario o cliente supone la aceptación sin reservas de las presentes condiciones generales de venta, cuyo conocimiento previo a la realización del pedido reconoce el Comprador. y en caso de ser modificadas serán vinculantes para todas las compras realizadas con posterioridad a su publicación en el sitio web.

Estas condiciones generales han sido elaboradas de conformidad con lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio electrónico y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 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.

Las presentes Condiciones Generales se completarán con las Terminos y Condiciones de uso y compra de la Página Web y con las disposiciones de la Política de Privacidad y la Política de Cookies.

## 2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

Para realizar el pedido es necesario que el usuario, previamente o en el transcurso del pedido, se dé de alta como cliente, para lo que será conducido a una página para que facilite de forma libre y voluntaria los datos personales información necesarios para abrirse una cuenta si se trata del primer pedido o para que se identifique si ya es titular de una cuenta.

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 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 al ordenamiento jurídico.

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:

1. Seleccionar los productos concretos para la compra.
2. Añadirlos a la cesta virtual.
3. Comprobar que los productos que se han añadido a la cesta virtual son los que realmente se desean.
4. Validar la compra.

Finalizada la operación y en un plazo de 24 horas se le remitirá un correo electrónico con la confirmación de su compra y el detalle de la transacción efectuada con indicación de todas las características, precio, forma de transporte y fecha de contratación.

## **2.1 Tarifas**

El precio de venta, indicado en euros, de los productos ofertados en la Página Web será el precio vigente en el momento de realización del pedido. El precio de venta de los productos que aparece en la Página Web podrá en todo momento ser modificado por Herbolario de Confianza siendo el precio que aplicará a la compra el que aparece en pantalla en el momento de la realización del Pedido. Este precio será el aplicable en el marco de la venta a distancia.

Herbolario de Confianza realizará sus mejores esfuerzos para comprobar y verificar de forma periódica cualquier error en los precios de los productos ofertados en la Página Web.

El precio no incluye los costes de envío, que se facturarán como suplemento del precio de los productos adquiridos. Los costes de envío se indicarán con anterioridad a que el Comprador registre el Pedido.

Las diferentes modalidades de entrega y envío se establecen en el apartado 5 de las presentes Condiciones Generales y se recordarán en la Página Web; las modalidades de envío podrán ser modificadas por Herbolario de Confianza en función de las condiciones de nuestros socios de transporte, siendo estas las que aparecen en pantalla en el momento de la realización del Pedido.

Los precios incluirán el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) o el Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación (IPSI) que, en su caso, pudiera corresponder y resultara aplicable en la fecha del Pedido de acuerdo con la normativa vigente. Cualquier modificación del tipo aplicable repercutirá automáticamente en el precio de los productos que Herbolario de Confianza vende en la Página Web.

En el caso de entregas fuera de la Comunidad Económica Europea (CEE) y territorios ultraperiféricos, y si el Sitio Web no estipula lo contrario, los costes de los derechos de aduana correrán a cargo del Cliente, ya que se trata de impuestos del país del destinatario, y estos costes no están relacionados con los servicios de venta.

Las ofertas serán válidas por el tiempo en que se encuentren publicadas en el web o hasta la fecha indicada en la propia oferta.

## **2.2 Características de los productos**

El Comprador podrá seleccionar uno o varios productos de entre las diferentes categorías ofertadas por Herbolario de Confianza en la Página Web.

Sin perjuicio de los Pedidos realizados por el Comprador, Herbolario de Confianza podrá en todo momento modificar el surtido de productos ofertados para su venta en la Página Web, en especial, como consecuencia de restricciones vinculadas a sus proveedores.

De conformidad con la normativa aplicable, el Comprador tendrá la posibilidad, con carácter previo al Pedido, de conocer en la Página Web de Herbolario de Confianza las características fundamentales de los productos que desee adquirir.

Los productos cumplirán los requisitos de la legislación española en vigor. Herbolario de Confianza no asumirá responsabilidad alguna en el supuesto de incumplimiento de la legislación del país distinto a España en donde hubiere de entregarse el producto (p. ej. en caso de prohibición del producto, etc.). Corresponde al Comprador verificar ante las autoridades locales del país distinto de España de entrega de los productos los límites aplicables para la importación y uso de los productos y servicios que quiera adquirir.

Para cualquier consulta relativa a los productos o para consultas complementarias o solicitudes de asesoramiento, el Comprador puede ponerse en contacto con el equipo de Asesores de Herbolario de Confianza llamando por teléfono al Servicio de Atención al Cliente al 91 032 7599 desde España.

## **2.3 Disponibilidad**

Los productos mostrados en la Página Web serán válidos mientras permanezcan anunciados en la misma y, en todo caso, hasta el fin de existencias. En el caso de productos que no se encuentren en nuestros almacenes, la validez de las ofertas presentadas por Herbolario de Confianza estará sujeta a la disponibilidad de los productos. En el momento de realizar el Pedido, este ofrecerá al Comprador información que, en principio, haya sobre la disponibilidad de los productos. Dado que dicha información proviene directamente de nuestros proveedores, excepcionalmente podrán producirse errores o modificaciones, no teniendo el Comprador la información real hasta el momento de la compra.

En todo caso, en el supuesto de ausencia total o parcial de disponibilidad de los productos con posterioridad a la realización del Pedido, se informará por correo electrónico al Comprador, con la mayor brevedad posible, de la ausencia de disponibilidad del producto y de la anulación total o parcial de su Pedido.

En caso de anulación total del Pedido:

- El Comprador será reembolsado sin demora ya más tardar dentro de los catorce 14 días siguientes al pago de las sumas que haya pagado

En caso de anulación parcial del Pedido:

- El Pedido del Comprador quedará validado y se cargará en su cuenta bancaria el importe íntegro del Pedido.
- Se hará entrega al Comprador de los productos disponibles.
- Al Comprador se le reembolsará el precio del producto solicitado que no estaba disponible a la mayor brevedad y como máximo dentro de los 14 días siguientes al pago de las cantidades que haya abonado.

## **2.4 Pedido**

La realización de un Pedido equivale a la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Venta, las estipulaciones previstas en el Aviso Legal, así como declara haber leído y conoce la Política de Privacidad y la Política de Cookies, sin perjuicio de las condiciones particulares que las Partes pudieren acordar.

El Comprador tendrá la posibilidad de comprobar los detalles de su Pedido y de corregir los posibles errores.

A partir del momento en que el Comprador confirme su Pedido pulsando sobre el icono «Realizar Pedido» se considerará que ha aceptado con conocimiento de causa el contenido y las condiciones del Pedido en cuestión y, en concreto, las presentes Condiciones Generales de Venta, el hecho de que su Pedido implica para él una obligación de pago, los precios, volúmenes, características, cantidades y plazos de entrega de los productos ofrecidos para la venta y solicitados por el Comprador.

Tan solo por el hecho de haber realizado un pedido, el usuario se adhiere automáticamente al programa de beneficios por puntos de Herbolario de Confianza. Pudiendo acumular puntos en sus siguientes pedidos y también redimir los puntos acumulados.

Una vez validada esta fase y preparado el pedido, el Comprador ya no podrá anular su Pedido. La venta tendrá carácter definitivo (a reserva del ejercicio por el Comprador de su derecho de desistimiento en las condiciones previstas en el apartado 7 de las presentes Condiciones Generales de Venta).

El Pedido será confirmado por Herbolario de Confianza mediante el envío de un correo electrónico al Comprador (el "correo electrónico de confirmación de Pedido").

Se remitirá al Comprador un segundo correo electrónico en el momento de la expedición de su Pedido.

Herbolario de Confianza recomienda al Comprador conservar estos dos correos electrónicos. El Comprador queda informado de que los dos citados correos electrónicos le serán remitidos a la dirección de correo electrónico que hubiera proporcionado para su identificación durante el proceso de registro, con anterioridad a la realización del Pedido.

Por otra parte, Herbolario de Confianza no asume responsabilidad alguna en caso de error en la introducción de la dirección de correo electrónico o de no recepción del correo electrónico de confirmación de Pedido. En estos casos la venta tendrá carácter definitivo, salvo en caso de anulación del Pedido por parte de Herbolario de Confianza, especialmente en el supuesto de productos sin disponibilidad. No obstante, el Comprador podrá ejercer su derecho de desistimiento en las condiciones previstas en el apartado 7 de las presentes Condiciones Generales de Venta.

Todos los pedidos se entregan en el punto indicado por el comprador con su factura

correspondiente; igualmente desde su apartado de cliente en nuestra web puede volver a pedir copia de su factura y cambiar sus datos fiscales para próximas facturas. En caso de querer una factura con datos fiscales diferentes a los ya emitidos, puede solicitarlo por correo electrónico en el plazo de 7 días naturales después de la fecha de entrega del pedido.

De conformidad con la normativa aplicable, Herbolario de Confianza se reserva el derecho de rehusar o anular por causa legítima cualquier Pedido en el que el número de productos o el importe a abonar (por un único pedido o por varios pedidos acumulados) u otros elementos manifiesten de forma que evidencie el desarrollo por parte del Comprador de una actividad económica relacionada con los productos solicitados o, con carácter general, cualquier Pedido anormal conforme a la jurisprudencia aplicable al caso.

Por último, Herbolario de Confianza se reserva el derecho a suspender o anular la ejecución y/o entrega de un Pedido, con independencia de su naturaleza y grado de ejecución, en caso de impago o de pago parcial de los importes adeudados por el Comprador, en caso de incidencias en el pago o en caso de fraude, consumado o en grado de tentativa, relacionado con la utilización de la Página Web de Herbolario de Confianza, incluyendo el fraude cometido con motivo de anteriores Pedidos.

### **3.CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DE LOS PRODUCTOS**

Herbolario de confianza vende a través de su web productos de cosmética, complementos dietéticos y alimenticios, alimentación ecológica, aromaterapia y pequeños electrodomésticos para la salud, la belleza y el bienestar.

### **4.ELECCIÓN DEL PRODUCTO**

El usuario es el único responsable de la elección del producto objeto de la compraventa, así como del uso o función a que el mismo se destina. Por consiguiente, el prestador no se hace responsable ni garantiza que el producto sea el adecuado para las aplicaciones pretendidas por el usuario, ni para alcanzar, en todo o en parte, los objetivos previstos por éste al efectuar la compra de los productos.

### **5.ENTREGA Y TRANSPORTE**

#### **5.1 Disposiciones generales**

Los productos solicitados podrán ser entregados o recogidos, a elección del Comprador, de la siguiente manera:

-En la dirección que el Comprador hubiera indicado como dirección de entrega para el correspondiente Pedido. En ese caso, el destinatario del Pedido recibirá los productos a través de la empresa de transportes, debiendo firmar un acuse de recibo electrónico. El referido acuse de recepción electrónico servirá de prueba de la entrega del Pedido por parte de Herbolario de Confianza.

Si el Comprador está ausente en la dirección facilitada en el momento de entrega de los mismos, recibirá un aviso por parte de la agencia (email, SMS o aviso postal), informando de si su Pedido tendrá otro intento de entrega o estará disponible en un punto de recogida.

Transcurridos 15 días desde el segundo intento de entrega infructuoso, el paquete será devuelto a Herbolario de Confianza y el dinero reembolsado al Comprador, mediante cualquier medio de pago, según elección de Herbolario de Confianza, descontando previamente los gastos de transporte correspondientes.

El Comprador puede también optar por enviar su pedido a un punto de recogida de su conveniencia. Esta opción está disponible como alternativa a la entrega a domicilio. El envío a punto de recogida está disponible en toda España.

Para envíos fuera de la Unión Económica Europea y territorios ultraperiféricos, es posible que el cliente deba pagar impuestos de importación, aranceles aduaneros o costos de corretaje (costes de entrega) de su pedido si este supera los 150 € de importe. Estos cargos son independientes de los costos de envío y serán facturados directamente por el transportista de su elección.

## 5.2 Coste de envío del Pedido

Disponemos de envío totalmente gratuito para:

- España Peninsular
- Baleares
- Para pedidos superiores a 60 euros hasta 5 kilos en Península
- y de 90 euros hasta 5 kilos en Baleares

Si elige recoger su pedido en una oficina de correos entonces dispondrá de envío gratuito

- Para pedidos superiores a 48 euros hasta 5 kilos en Península
- y de 85 euros en Baleares.

Si el pedido fuese inferior a esas cantidades o el destino fuera diferente, los gastos de envío serán a partir de 4,53 € + 21% de IVA según el método de transporte seleccionado.\*

\*En caso de tener que pasar por una oficina de aduanas como es el caso de Canarias, Ceuta, Melilla, Suiza, Estados Unidos y México, pudieran ser imputables algunos impuestos si el importe total del pedido supera los 150 €, este importe deberá ser pagado por el usuario.

Actualmente, realizamos envíos a:

- toda España, incluidos Islas Canarias, Ceuta y Melilla.
- A toda la Comunidad Europea
- México
- Estados Unidos

La entrega de los pedidos se realizará en el domicilio de entrega designado libremente por el usuario/a, o en el caso de España en la oficina de correos más cercana a su domicilio si así lo elige en el momento de la compra, de Lunes a Viernes, excluidos festivos.

### 5.3 Plazos de entrega

Las entregas se realizarán en un plazo de:

- 48 a 72 horas desde la compra, excluidos festivos y fines de semana en el caso de Península Española
- De 3 a 7 días desde la compra, excluidos festivos y fines de semana en el caso de Baleares
- De 7 a 10 días desde la compra, excluidos festivos y fines de semana en el caso de Canarias, Ceuta y Melilla y resto de la Comunidad Europea\*
- De 10 a 15 días desde la compra, excluidos festivos y fines de semana en el caso de Estados Unidos y México.\*

\*Podieran existir retrasos en caso de que el pedido tenga que pasar por aduanas o haya elegido contrareembolso y no disponga del dinero en el momento que llega el transportista.

Los plazos de expedición y entrega se contarán desde la aceptación del pedido.

Una vez que el pedido sale de nuestras instalaciones, el transportista que le corresponda según la zona, le enviará un enlace donde podrá seguir en tiempo real el estado de su pedido.

Si el producto no está disponible, se informará al usuario dentro de dicho plazo de esta circunstancia y, en tal supuesto, el plazo de entrega podrá prolongarse hasta un máximo de 30 días naturales desde la realización del pedido, salvo que el usuario manifieste su disconformidad en el plazo 48 horas desde que se le informe de la falta de disponibilidad del producto, en cuyo caso se procederá al reembolso inmediato de los importes que haya abonado.

El prestador no asume responsabilidad alguna si la entrega del producto no puede realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario/a sean falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por otras causas imputables al destinatario (p.e ausencia). O si el usuario hace caso omiso a los requerimientos de información de las oficinas de aduanas correspondientes o como consecuencia de ellos deja la mercancía abandonada en aduanas.

En el caso que la recogida de mercancía incumba al comprador (como en el caso de entrega en oficina de correos o similares) y éste no la recoja tras su puesta a disposición, el prestador tendrá derecho a almacenar la mercancía, o después de interpelar al comprador proceder a su entrega o venta compensatoria por cuenta y riesgo de este.

En el caso de entregas sucesivas, si el comprador persiste en no recoger las mercancías, el prestador podrá resolver el contrato anulando en consecuencia aquella parte del pedido pendiente de servir.

Sin perjuicio de lo anterior, el prestador adoptará las medidas exigidas a un comerciante diligente para que la entrega pueda efectuarse en el tiempo acordado, y de no ser así, lo antes posible, a satisfacción del remitente como del destinatario, por lo que no podrá imputarse responsabilidad alguna al prestador.

### 5.4 Anomalías, daños o paquetes deteriorados

Se recomienda al Comprador, o al destinatario del Pedido, comprobar en el momento de la entrega el estado exterior del paquete y los productos.

En caso de anomalía relacionada con el paquete (paquete dañado, paquete abierto, restos de líquidos, etc.) o relativa al o los productos solicitados (producto(s) faltante(s), producto(s) dañado(s)), el Comprador deberá escribir lo antes posible al Servicio de Atención al Cliente de Herbolario de Confianza para conocer las modalidades para la devolución del (de los) producto(s)

dañado(s). El Comprador estará en este caso obligado a seguir el procedimiento para la devolución de productos dañados que le hubiera sido indicado por el Servicio de Atención al cliente de Herbolario de Confianza. En caso contrario, el Comprador no podrá exigir el reembolso o la sustitución de los productos afectados.

No se considerarán anomalías de producto las solicitudes de devolución motivadas en la recepción de un producto con packaging o etiquetado diferente al publicado en la Página Web como consecuencia de las actualizaciones y rebrandings de los productos y sus packagings por parte del fabricante.

#### **5.4.1 Procedimientos de obligado cumplimiento en caso de paquete dañado**

- En caso de incidencia constatada en presencia de la empresa transportista:
  - Rechazar la entrega y poner de manifiesto de manera clara y detallada el incidente.
  - Indicar el motivo del rechazo de la entrega en el Servicio de Atención al Cliente Herbolario de Confianza lo antes posible mediante email: [info@herbolariodeconfianza.es](mailto:info@herbolariodeconfianza.es)
- En caso de incidencias constatadas sin presencia de la empresa transportista:
  - Comunicar la anomalía al Servicio de Atención al Cliente de Herbolario de Confianza a través de Correo electrónico: [info@herbolariodeconfianza.es](mailto:info@herbolariodeconfianza.es)

La notificación de incidencias y la formulación de reclamaciones deben realizarse con la mayor brevedad posible para que podamos solventarlas con mayor rapidez.

#### **5.4.2 Procedimientos de obligado cumplimiento en caso de producto faltante o dañado**

El Comprador deberá comunicar la ausencia o degradación del producto al Servicio de Atención al Cliente de Herbolario de Confianza a través de correo electrónico [info@herbolariodeconfianza.es](mailto:info@herbolariodeconfianza.es). El Servicio de Atención al Cliente de herbolario de Confianza podrá solicitar cualquier dato relativo a la identidad del Comprador y proceder a cuantas verificaciones fueran necesarias para el caso.

### **5.5 Incidencias en aduanas**

Si su pedido supera los 150 €, podrían aplicarse cargos adicionales en aduanas. Esto es aplicable a México, EE. UU., Canarias, Ceuta y Melilla, Reino Unido, Suiza y todos aquellos países que no pertenezcan a la CEE. Al aceptar las condiciones de venta al completar su pedido, usted está aceptando esta posibilidad.

Asi mismo, si alguno de los productos elegido viene en formato líquido, es posible que aduanas le solicite una declaracion de uso particular del producto que compro, ellos les facilitarian los impresos.

En caso de que, una vez notificado por aduanas de su paquete y los cargos extras, decidiera renunciar a su pedido, entenderemos que es abandono del mismo. Según las condiciones de venta de la tienda, usted se compromete a facilitar la entrega del pedido, por lo que no nos haríamos cargo del mismo.

Podria intentar ejercer su derecho al desistimiento utilizando sus 14 días naturales para devolver el paquete. En este caso, deberá comunicárnoslo por escrito a [info@herbolariodeconfianza.es](mailto:info@herbolariodeconfianza.es) y dispondrá de 14 días naturales para devolverlo a nuestros almacenes. Para ello, deberá contactar con las aduanas de su país y comenzar el proceso de devolución. Entendemos que, en algunos casos, el proceso se podría alargar, por lo que le concedemos otros 30 días naturales adicionales.

En ningún caso aceptaremos paquetes devueltos que hayan superado los 60 días naturales desde la recepción del aviso de aduanas.

## **6.LA FORMA DE PAGO**

Disponemos de 4 formas de pago diferentes para que elijas la que más te guste.

### **- Pago mediante Redsys de La Caixa (TPV Virtual)**

A través de Redsys, puedes pagar de forma directa a bancos, sin intermediarios y con unas transacciones más rápidas. La forma más sencilla de comprar virtualmente es pagar con tarjeta, y Redsys permite el pago de productos con diferentes tarjetas como Visa, MasterCard.

Redsys provee seguridad, estabilidad y confianza a clientes a la hora de realizar el pago. garantizamos la total confidencialidad de los datos bancarios, que son transmitidos directamente.

Nuestras transacciones son totalmente seguras y cifradas mediante seguridad SSL, nuestro servidor es seguro con el protocolo HTTPS. Por seguridad [www.herbolariodeconfianza.es](http://www.herbolariodeconfianza.es) no maneja en ningún caso los datos bancarios de su tarjeta. El fraude con tarjeta de crédito es un delito, esta empresa entablará acciones judiciales contra el que realice una transacción fraudulenta en nuestra tienda on-line.

Este pago solo está disponible para los clientes que realicen sus compras desde España

### **- Pago con Movil/Bizum:**

Bizum es un servicio que ofrecen las propias entidades bancarias, por lo que está respaldado por sus sistemas de seguridad. La transferencia siempre la ordena tu banco y son ellos los que se encargan de autenticarte. Bizum está en la aplicación de tu banco y, con ello, sus garantías y medidas habituales de seguridad.

Este pago solo está disponible para los clientes que realicen sus compras desde España

### **-Pago Contra entrega:**

Puede pagar, si así lo deseas, al transportista cuando te entregue tu pedido.

Este pago solo está disponible en Península española y lleva una comisión del 4% sobre el valor del pedido, cobrando siempre una comisión mínima de 4€.

### **- Pago mediante PayPal:**

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. PayPal también procesa peticiones de pago en comercio electrónico y otros servicios webs, por los que cobra un porcentaje.

### **-Pago mediante transferencia:**

Si así lo desea puede pagar realizando una transferencia desde su banco o ingresando en nuestra cuenta de Caixa el importe a pagar. Este método es algo más lento puesto que no comenzamos a procesar el pedido hasta que no recibimos el importe en cuenta. Puede agilizar dicho proceso remitiendonos el justificante de transferencia expedido por su banco.

#### **- Pago mediante Stripe**

Stripe es una empresa tecnológica que permite a individuos y negocios pagos por internet. Cuenta con una infraestructura técnica de prevención, fraude y bancaria para operar sistemas de pago en línea. Ofrece la posibilidad de pago mediante tarjeta de crédito y otros servicios según el país de una forma 100% segura.

Este pago solo está disponible para clientes de Fuera de España

## **7.DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De conformidad con la normativa aplicable, el comprador dispondrá de un plazo de 14 días naturales contados a partir de la fecha de recepción del producto para la devolución del mismo y para tal fin se facilita un formulario de desistimiento en el enlace “Descargar formulario de desistimiento” que el usuario, si desea desistir, debe cumplimentar y remitir, al e-mail: [info@herbolariodeconfianza.es](mailto:info@herbolariodeconfianza.es). El producto debe devolverse en el mismo estado en que se entregó y deberá conservar, en la medida de lo posible, su embalaje original.

Los gastos de devolución o envío serán a cuenta del usuario, salvo que la devolución sea realizada por defectos en el producto o error en el pedido.

El derecho de desistimiento no podrá aplicarse a productos personalizados o que por razones de higiene u otras excepciones legalmente contempladas no sean susceptibles de este derecho.

No serán susceptibles de derecho de desistimiento:

- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- Descargas digitales
- El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez, esto incluye todos los incluidos en la sección de Alimentación
- 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 de cualquier sección de la tienda.
- Los Kits a medida incluidos en la sección de recomendaciones.
- Aparatos de apoyo a la salud que hayan sido desprecintados y/o utilizados y hayan quedado inutilizados para su posterior venta.
- El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- Productos de higiene e uso íntimo como copas menstruales, salvaslips, etc.

Por consiguiente, el Comprador queda advertido del hecho de que no podrá hacer valer su derecho legal de desistimiento respecto de artículos desprecintados por el Comprador cuya comercialización por parte de Herbolario de Confianza comportase riesgos por motivos de higiene o de protección de la salud de los consumidores (p. ej.: productos para el cuidado, maquillaje, productos de consumo inmediato, alimentos, etc.).

## **7.1. Consecuencias del ejercicio del derecho legal de desistimiento**

Cuando los productos sean susceptibles de acogerse al derecho legal de desistimiento, el Comprador que ejercite su derecho de desistimiento en las condiciones previstas anteriormente, tanto en relación al plazo como en las modalidades de devolución de los productos, podrá obtener el reembolso de la suma abonada por la adquisición de los productos devueltos. La devolución de la suma abonada deberá hacerse sin mayor demora, y en todo caso, antes de 14 días naturales desde la fecha en que el pedido llegue a las instalaciones de Herbolario de Confianza.

## **7.2 Disposiciones generales aplicables a todas las modalidades de devolución**

Los productos deberán obligatoriamente ser devueltos a Herbolario de Confianza en un estado apropiado para su comercialización (productos en perfecto estado, acompañados por su embalaje original, accesorios, prospecto, etc.) en un plazo máximo de catorce días desde la fecha de su recepción. No se aceptarán las devoluciones de productos que se produzcan con posterioridad a dicho plazo.

Los productos deben ir acompañados del número de Pedido, es responsabilidad del Comprador embalar los productos de forma que lleguen correctamente a las instalaciones de Herbolario de Confianza.

En el supuesto de que el Comprador se hubiera beneficiado en la Página Web de una oferta por compra, por la que tuviera derecho, en determinadas condiciones, a uno o varios productos ofrecidos como contrapartida a su Pedido, y que como consecuencia de su ejercicio del derecho de desistimiento perdiera el derecho a dicha oferta; el Comprador deberá devolver, junto con los productos afectados por el desistimiento, el o los productos de oferta que hubiera recibido como contrapartida de su Pedido para que Herbolario de Confianza pueda tomar en consideración su solicitud de desistimiento.

Podrá exigirse la responsabilidad del Comprador en caso de depreciación del producto como resultado de la manipulación del mismo distinta de la manipulación necesaria para establecer la naturaleza, características y, en su caso, buen funcionamiento de los productos.

Herbolario de Confianza no aceptará envíos por mensajería o paquetería a portes debidos. En el supuesto de que el Comprador no demuestre efectivamente haber asegurado el depósito del producto ante el transportista o en el establecimiento, los riesgos asociados a la devolución del producto correrán por cuenta del Comprador.

## **8.GARANTÍAS APLICABLES**

Todos los productos a la venta en la Página Web están cubiertos por la garantía legal de conformidad con la normativa aplicable, que permite al Comprador la devolución sin gastos de los productos defectuosos o no conformes que se le hubieran entregado.

### **8.1 Exclusión de las garantías**

Quedan excluidos de la garantía los productos modificados, reparados, integrados o añadidos por el

Comprador. La garantía no se aplica a los productos que hubieren sufrido deterioro durante el transporte o como consecuencia de su mal uso.

## **8.2 Ejecución de las garantías legales**

Cuando se trate de la garantía legal de conformidad dispone de tres años desde la fecha de entrega para manifestar cualquier falta de conformidad, y cinco años para reclamar desde la manifestación de dicha falta de conformidad, para ello, el Comprador debe conservar la factura de compra y/o el albarán de entrega del Pedido.

La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en materia de garantía legal prescribe a los cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad.

Para cualquier reclamación relativa a las garantías legales, el Comprador deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a través del email: [info@herbolariodeconfianza.es](mailto:info@herbolariodeconfianza.es)

La garantía no se aplica a los productos que hayan sufrido daños como consecuencia de un uso inadecuado.

## **8.3 Consecuencias de la ejecución de las garantías**

En el marco de la garantía legal de conformidad, Herbolario de Confianza se compromete a reparar o sustituir el producto según la disponibilidad de existencias. Si ninguna de estas opciones es posible o resulta en costes desproporcionados, el consumidor puede solicitar una reducción proporcional del precio o la rescisión del contrato. La elección entre reparación o sustitución corresponde al consumidor, salvo que una opción sea inviable o excesivamente costosa para el empresario.

## **9. ASesoramiento MEDICO**

Herbolario de Confianza no pretende ofrecer diagnósticos, tratamientos ni consejos médicos. Los productos, servicios, información y otros contenidos proporcionados en el Herbolario de Confianza, incluida la información que pueda estar disponible en el Herbolario de Confianza directamente o a través de enlaces a sitios web de terceros, se proporcionan únicamente con fines informativos. Consulte a su médico u otro profesional de la salud para cualquier consejo médico o relacionado con la salud, diagnóstico u opciones de tratamiento.

La información de Herbolario de Confianza y de los sitios web enlazados, incluida la relativa a enfermedades y condiciones de salud, tratamientos y productos, puede facilitarse en forma resumida. La información contenida en Herbolario de Confianza, incluidas las etiquetas o envases de los productos, no debe considerarse un sustituto del asesoramiento de un profesional sanitario.

Herbolario de Confianza no recomienda la autogestión de los problemas de salud. La información de Herbolario de Confianza no es exhaustiva y no abarca todas las enfermedades, dolencias, condiciones físicas ni su tratamiento. Si tiene alguna pregunta relacionada con la salud, debe ponerse en contacto inmediatamente con su profesional sanitario. Nunca debe desatender o retrasar la búsqueda de consejo médico basándose en la información que haya podido leer en Herbolario de Confianza.

Los enlaces o el acceso a sitios web o recursos de terceros no constituyen una aprobación de ninguna información, producto o servicio. No somos responsables del contenido ni del funcionamiento de los sitios web de terceros. El uso de sitios web de terceros corre por su cuenta y riesgo.

No debe utilizar la información o los servicios del sitio web para diagnosticar o tratar problemas de salud ni para prescribir medicamentos u otros tratamientos. Siempre debe consultar a un profesional sanitario y leer la información proporcionada por el fabricante del producto y cualquier etiqueta o envase del producto antes de utilizar cualquier medicamento, producto nutricional, a base de hierbas u homeopático o antes de comenzar cualquier programa de ejercicio o dieta o iniciar cualquier tratamiento para un problema de salud. Las personas son diferentes y pueden reaccionar de forma distinta a productos diferentes. Consulte a su médico sobre las interacciones entre cualquier medicamento que esté tomando y los suplementos dietéticos.

Los comentarios realizados en cualquier foro del sitio web por el personal o los usuarios del sitio web son exclusivamente sus opiniones personales y no son declaraciones hechas por nosotros, ni representan nuestras posiciones o puntos de vista. Las reseñas de productos realizadas por empleados o usuarios actuales o anteriores del sitio web son exclusivamente opiniones personales expresadas en su propio nombre y no pretenden sustituir la atención médica adecuada ni el asesoramiento prestado por profesionales de la salud. No nos hacemos responsables de ninguna información proporcionada en el Sitio en relación con recomendaciones sobre suplementos con fines de salud.

Compruebe siempre la etiqueta o el envase antes de utilizar cualquier producto. En caso de discrepancia, los clientes deben seguir la información que figura en la etiqueta o el envase del producto. Se debe contactar directamente con el fabricante para obtener aclaraciones sobre el etiquetado del producto, los detalles del envasado y el uso recomendado.

## **10.PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Para tramitar el Pedido, Herbolario de Confianza recogerá los datos personales del Comprador. Por la presente se informa al Comprador que el Responsable del tratamiento de sus datos es Maria Elena gonzalez Vila y que sus datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPD) relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, por lo que le informamos que sus datos serán tratados con la finalidad principal de mantener y gestionar la relación contractual con el Comprador. Asimismo, indicarle que tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como otros derechos detallados tal y como se detalla en la Política de Privacidad.

El usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación de su tratamiento y portabilidad, en los términos que prevé la normativa de protección de datos, acreditando su identidad y dirigiéndose por escrito al domicilio social de M<sup>o</sup> Elena Gonzalez Vila o por correo electrónico a [info@herbolariodeconfianza.es](mailto:info@herbolariodeconfianza.es)

Herbolario de Confianza trabaja por la protección de los datos personales de sus clientes garantizando un elevado nivel de seguridad; sin embargo, el Comprador debe igualmente participar en la protección de sus datos personales. En concreto, el Comprador debe mantener la seguridad de sus transacciones online, por ejemplo, no comunicando a nadie su identificador (dirección de correo electrónico del Comprador) y/o su contraseña, y cambiando periódicamente la contraseña.

En este sentido, Herbolario de Confianza no asume responsabilidad alguna por la divulgación de los datos relativos al Comprador a cualquier persona que hiciera uso del identificador (dirección de correo electrónico del Comprador) y/o de la contraseña de este.

A este respecto, la utilización del identificador (dirección de correo electrónico del Comprador) y/o de la contraseña del Comprador serán prueba de su identidad y de la exigibilidad, en el momento de la validación del Pedido, de los correspondientes importes.

Herbolario de Confianza no asume, en ningún caso, responsabilidad alguna por el uso fraudulento de estos datos. La comunicación del número de tarjeta bancaria y la validación definitiva del Pedido servirán como prueba de la aceptación del citado Pedido y de la exigibilidad de los importes comprometidos para la reserva de los productos que figuren en el Pedido. Los registros informáticos, conservados en los sistemas informáticos de Herbolario de Confianza y de sus asociados, se considerarán prueba de las comunicaciones, Pedidos y pagos realizados entre las Partes.

## **11.RESponsABILIDAD**

Con anterioridad a la realización de su Pedido, el Comprador declara contar con capacidad legal plena para obligarse en virtud de las presentes Condiciones Generales de Venta. Por consiguiente, en el supuesto de que una persona que no dispusiera de capacidad legal hiciera un Pedido de artículos en la Página Web de Herbolario de Confianza, los responsables legales de dicha persona (especialmente, padres o tutores) asumirán la responsabilidad íntegra por dicho Pedido y, en concreto, deberán satisfacer el precio del mismo.

La responsabilidad de Herbolario de Confianza por las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales de Venta no podrá exigirse cuando el incumplimiento de dichas obligaciones fuere atribuible a hechos de terceros, incluso cuando dichos hechos fueren previsibles, a la culpa del Comprador o al acaecimiento de una circunstancia de fuerza mayor, conforme queda definida en la jurisdicción aplicable, o de cualesquiera otras circunstancias que razonablemente escaparan al control exclusivo de Herbolario de Confianza.

La Información disponible en la Página Web es manifestada sin garantía alguna, ni implícita ni expresa, respecto de su integridad, exactitud, actualidad, ausencia de infracción, disponibilidad, fiabilidad o exhaustividad de los datos, productos, accesorios o servicios que aparezcan en la Página Web de Herbolario de Confianza o sobre la idoneidad de los mismos para el uso que el Comprador proyecte hacer de los mismos.

Herbolario de Confianza declina toda responsabilidad por los daños, directos e indirectos, previsibles o no, sufridos con motivo de la utilización de la página web.

En caso de que se establezca la responsabilidad de Herbolario de Confianza por perjuicios sufridos por el comprador debido a la realización del pedido, Herbolario de Confianza responderá por los daños conforme a lo establecido en el artículo 1101 del Código Civil. El consumidor mantiene su derecho a reclamar por daños y perjuicios.

## **12.LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONTROVERSIAS**

Estas condiciones generales de contratación se interpretarán en lengua española y se rigen conforme a la legislación española y, en su caso, normas de Derecho internacional privado del ordenamiento jurídico español.

Si una o varias de las disposiciones de las presentes Condiciones Generales de Venta fueran consideradas inválidas o declaradas inválidas por aplicación de cualquier ley, reglamento o como consecuencia de decisión definitiva de una autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán íntegramente su vigencia y alcance.

El hecho de que cualquiera de las Partes no ejerciere los derechos que le asisten en caso de incumplimiento por la otra Parte de cualquiera las obligaciones que le imponen las presentes Condiciones Generales de Ventas no podrá ser interpretado como la renuncia ante futuros incumplimientos de la obligación de que se tratare.

Para cualquier información adicional, consulta relacionada con el estado de un Pedido o de una devolución, o reclamación relacionada con un Pedido, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Herbolario de Confianza por teléfono en el 910327599 durante el horario de atención de Lunes a Viernes de 10 a 14 h y de 16 a 19 h o bien enviado un correo electrónico a la dirección [info@herbolariodeconfianza.es](mailto:info@herbolariodeconfianza.es)

Para la resolución de cualquier discrepancia que pudiera surgir en relación con estas Condiciones Generales y demás políticas de la Página Web, las partes se someten a la jurisdicción y competencia del domicilio del consumidor.

No obstante, en el caso de que la normativa aplicable para la defensa de consumidores y usuarios establezca la posibilidad de que estos elijan el fuero correspondiente a su lugar de residencia, podrán proceder de conformidad a dicha normativa.

Por otro lado, de conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) nº 524/2013, informamos a los Usuarios consumidores de que la Comisión Europea ha establecido una plataforma de resolución de conflictos en línea para resolver disputas relativas a obligaciones contractuales derivadas de ventas en línea o contratos de servicios entre un consumidor residente en la Unión y una empresa establecida en la Unión. Los Usuarios pueden obtener información adicional a través del siguiente enlace:

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

Descargar version pdf aqui

**Ultima actualizacion:** Febrero de 2025