



## CONDICIONES GENERALES DE VENTA.

Este Sitio Web ha sido creado por AMBIDU MARKET, S.L con la finalidad de difundir la actividad de market place, facilitando información sobre sus productos, actividades, funcionamiento y otros contenidos de interés relacionados.

Estas condiciones regirán la relación contractual entre el usuario y Ambidu Market S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 40799, folio 100, inscripción 1 con hoja M-723829, y con CIF B01799675.

El proceso de registro o compra en este Sitio Web implica la conformidad y aceptación expresa por parte del usuario de estas condiciones generales de venta y de la política de Privacidad aplicada en función de la legislación vigente.

Únicamente podrán comprar productos:

Que estén disponibles para la venta en la tienda online.

Con entrega en España. Para otros destinos solicite información en [info@ambidu.com](mailto:info@ambidu.com).

Ambidu Market S. L. se reserva el derecho a cancelar cualquier pedido.

Todos los productos que se venden en este Sitio Web han sido elaborados siguiendo estrictos controles de calidad por parte de los fabricantes y cumplen las normas sanitarias en materia alimenticia de la Unión Europea. Estos productos se acompañarán de una descripción sobre sus principales características, su precio, y otra información de interés.

En tus pedidos online en ambidu.com son aplicables las siguientes condiciones generales de venta:

## CONDICIONES GENERALES

### **1\* Formalización del pedido:**

Los pedidos deben realizarse a través de la web [www.ambidu.com](http://www.ambidu.com).

Para cualquier consulta pueden ponerse en contacto con nosotros en el teléfono 917157303 o a través del email [info@ambidu.com](mailto:info@ambidu.com).

### **2\* Costes de envío:**

Los costes de envío serán aquellos que acuerden las empresas vendedoras del portal [www.ambidu.com](http://www.ambidu.com) con la parte compradora.

**Nota 1:** En presupuestos y composiciones a medida se tarificarán los portes aplicables para cada presupuesto concreto.

**Nota 2:** todas las direcciones han de ser correctas y completas. Asimismo, es imprescindible un teléfono del destinatario ¡¡SIN ESTE NÚMERO DE TELEFONO NO SE REALIZARÁ EL ENVÍO!!.

**Nota 3:** en caso de rotura o extravío el cliente elige entre la reposición del mismo (sin coste adicional) o el abono en factura. No podrán ser motivo de reclamación aquellos productos que no hayan sido adquiridos en nuestro market place y que hayan sido incluidos en el envío por el proveedor de forma voluntaria.

**Nota 4:** Con carácter general, nuestro market place se reserva el derecho de aplicar al cliente los siguientes recargos en el transporte:

- 1) Si el cliente realizara un cambio de dirección de entrega, una vez realizado el envío a una dirección previamente facilitada. Dicho sobrecoste será pagado por el cliente mediante reembolso que se habrá de abonar a la agencia de transporte. Por este sobrecoste será expedida factura de venta que se enviará al cliente en la forma habitual.
- 2) En caso de ausencia en la dirección facilitada para la entrega. Dicho sobrecoste será pagado por el cliente mediante reembolso que se habrá de abonar a la agencia de transporte. Por este sobrecoste será expedida factura de venta que se enviará al cliente en la forma habitual.

### **3\* Plazo de entrega:**

El tiempo de entrega dependerá siempre del acuerdo que llegue el vendedor con el comprador, intentando siempre no superar las 72 horas.

### **4\* Forma de pago:**

Los pedidos se abonan por tarjeta de crédito y por PayPal.

### **PRECIOS DEL PRODUCTO:**

Los precios aplicables a los productos son los que figuran en el momento del pedido. Estos precios se muestran en todo momento con IVA incluido, tal como indica la legislación vigente.

Cuando el usuario formalice el pedido, el sistema le informará de forma detallada del total de la base imponible del mismo, de los impuestos repercutibles y de los gastos de envío.

Las ofertas de artículos determinados se mostrarán en la ficha del producto, y/o en la sección de destacados y serán válidas mientras así se muestren en el Sitio Web. Pasado el tiempo de validez, el precio aplicable al producto será el que corresponde según la tarifa vigente en el momento del pedido.

Para pedidos realizados desde destinos distritos a España podrán existir impuestos o tasas variables en función de la zona fiscal a donde se tenga que enviar el pedido.

## FORMA DE PAGO:

Las compras de los productos y servicios en este market place podrán abonarse con tarjeta de crédito o débito.

Como sistema de pago electrónico este Sitio Web está adscrito a la pasarela de pago de comercio electrónico de CAIXA BANK. Todos los datos viajarán encriptados y sobre un servidor seguro SSL (Security Socket Layers) de sistema de pago seguro Servi red, lo que garantiza que ni los propietarios de este market place ni terceras personas tendrán acceso a sus datos bancarios ni de la tarjeta de crédito. Introducidos los datos de la tarjeta, la entidad bancaria validará la operación y procederá al cobro. Desde ese momento el pedido será efectivo y se procederá al preparado y envío del mismo.

### **Los datos que el usuario de la tarjeta tendrá que introducir son:**

- Número de la tarjeta (16 dígitos)
- Fecha de caducidad
- Código seguridad (tres dígitos que encontrará en la parte posterior de la tarjeta)

## PROTOCOLO DEL PEDIDO.

Una vez realizado el pedido a través de nuestro Market Place, el usuario recibirá un e-mail a la dirección que nos haya facilitado en su alta de usuario, con la información completa de su pedido, si en este comprobante observara algún dato incorrecto, por favor ha de comunicarlo con la mayor brevedad posible.

En el panel de control de cada cliente que se encuentra en nuestra web, podrá descargarse su factura en formato pdf, así como ver todas las compras que va realizando día a día, semana tras semana, así hasta dos años seguidos de todas sus compras.

Confirmado el pago del pedido, le llegará inmediatamente el pedido a su proveedor seleccionado, que le enviará en el plazo que haya establecido con dicho proveedor la mercancía correspondiente. En el momento que al comprador le llegue su mercancía tendrá que comprobar de inmediato que esté todo correcto y acto seguido Ambidu Market procederá al pago correspondiente al proveedor enviándole la liquidación de pago correspondiente.

En el caso de que el cliente identifique algún error en la introducción de datos podrá dirigirse a nuestro market place al correo [info@ambidu.com](mailto:info@ambidu.com) para instar a la modificación de los mismos. Nuestro market place rectificará dichos datos a la mayor brevedad posible y en atención a la normativa legal de aplicación.

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.

Si el cliente necesitara efectuar una devolución de sus pedidos los pasos serán:

Enviar un correo electrónico interno a través de nuestro market place en la zona privada de usuario al proveedor que le haya suministrado la mercancía, así como al correo de Ambidu, [devoluciones@ambidu.com](mailto:devoluciones@ambidu.com) indicando el número de pedido, el producto/s a devolver y el motivo de la devolución.

El plazo de desistimiento es de 14 días naturales desde que el consumidor y usuario, o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los productos solicitados. Transcurrido ese plazo, quedará a criterio del proveedor o no a la devolución del importe abonado por el cliente.

Las devoluciones podrán tener lugar en dos supuestos: por desistimiento, o por mercancía dañada o defectuosa.

#### **\*DEVOLUCIONES POR DESISTIMIENTO.**

Procede en los supuestos en el que el cliente decide anular un pedido o devolver un producto que haya adquirido en Ambidu.com, sin que exista motivo justificado para ello. En estos supuestos, se especifican las siguientes consideraciones:

- 1) El plazo de desistimiento es de 14 días naturales desde que el consumidor y usuario, o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiere la posesión material de los productos solicitados. Transcurrido ese plazo, quedará a criterio del proveedor proceder o no a la devolución del importe abonado por el cliente.
- 2) Para ejercer el derecho de desistimiento es necesario que el producto no haya sido abierto, ni usado, ni manipulado y permanezca en su embalaje original.
- 3) No se puede realizar el derecho de desistimiento en ningún producto de los siguientes apartados de nuestro market place: Todos los productos naturales, congelados en todas sus categorías; pan, dulces y postres en todas sus categorías y en el apartado quesos y lácteos en todas sus categorías.
- 4) Si el producto no hubiera salido de los almacenes del proveedor, el market place procederá a la devolución del importe abonado por el cliente tan pronto verifique que ha recibido el pago por tarjeta o paypal. Si el producto ya hubiera salido de los almacenes del proveedor, el market place procederá a la devolución del importe abonado por el cliente en cuanto verifique que se cumple lo especificado en el punto 2) y no se trate de productos recogidos en el punto 3).

En cualquier caso, la devolución tendrá lugar en un plazo máximo de 15 días naturales desde que se verifique el correcto pago, o la correcta recepción de la devolución del producto al proveedor.

- 5) La devolución del importe pagado por el cliente podrá tener dos formas:
  - a) Si se trata de una devolución de dinero, la misma tendrá la misma forma de pago: devolución por tarjeta o devolución cuenta paypal.
  - b) El cliente también podrá solicitarla compensación del importe que se le ha de reintegrar por su devolución mediante un bono o vale, que podrá canjear en el market place con el mismo proveedor en cualquier momento desde que lo reciba. El importe de este abono no podrá ser consumido de forma parcial por lo que tendrá que ser empleado por el cliente en una única compra.

Si existiera devolución del producto, será a cuenta del comprador el coste del transporte si así lo estimara el proveedor.

En cualquier caso, la devolución a efectuar por el market place al cliente, nunca podrá ser superior al importe pagado por el cliente en el momento de realizar el pedido.

## **DESCARGA FORMULARIO DESISTIMIENTO (PDF)**

### **\*DEVOLUCIONES POR PRODUCTOS DAÑADOS O DEFECTUOSOS.**

Procede en los supuestos en que el cliente haya recibido el pedido y uno o varios de los productos se encuentren dañados o defectuosos, y resulte de aplicación, aunque el cliente haya abierto el producto para tratar de consumirlo.

Se han de tener en cuenta estas condiciones:

- 1) El cliente debe notificarnos que ha recibido el producto dañado o en mal estado en el momento de la recepción de las mercancías de los apartados productos naturales, congelados en todas sus categorías; pan, dulces y postres en todas sus categorías y en el apartado quesos y lácteos en todas sus categorías. En el resto de apartados serán las condiciones legales que tengan cada proveedor aplicando la legislación vigente. Quedará por tanto a criterio del proveedor o no la devolución del importe abonado por el cliente, y ello siempre dependerá del tipo de producto y la incidencia notificada por el cliente (supuestos de garantía, u otras cuestiones).
- 2) Con carácter general, es necesario que se conserve el embalaje original para incorporarlo junto con la mercancía en la devolución.
- 3) En caso de devolución de producto en mal esta estado se pone a disposición del cliente las siguientes alternativas:
  - a) Sustituir el producto por otro idéntico: sin costes de envío del nuevo producto.
  - b) Devolver al cliente el dinero abonado por el producto dañado o defectuoso, así como los costes de logística si los hubiera habido.
  - c) Entregar al cliente un vale o bono de descuento canjeable en el market place por importe equivalente al producto dañado o defectuoso y los costes de logística correspondientes al mismo y derivados del envío si los hubiera. Ente vale o bono podrá ser canjeado por el cliente en cualquier momento en nuestro market place, pues no dispondrá de caducidad, no siendo posible su fraccionamiento en varias compras.
- 4) En caso de que exista devolución, el proveedor asumirá los gastos de transporte de devolución.

### **MEDIOS DE ENVÍO Y PLAZOS DE ENTREGA.**

Ambidu market trabaja principalmente con dos empresas de logística a través de las cuales efectúa la entrega de sus pedidos. En ningún caso, tienen carácter de exclusividad con Ambidu market S.L., y la razón de su presentación para los proveedores es meramente publicitaria así como facilitar a nuestros proveedores la gestión sobre logística. El acuerdo en tarifas y dependiendo del tipo de producto lo tenemos con las siguientes empresas:

A) Empresa TIPS@: en el caso de que los productos no requieran de logística refrigerada.

### **DESCARGA FORMULARIO TIPS@ (PDF) Sólo para proveedores.**

B) Empresa SEUR: en el caso de que los productos requieran o no logística refrigerada.

### **DESCARGA FORMULARIO SEUR (PDF) Sólo para proveedores.**

Los plazos de entrega son negociados por nuestros proveedores con cada uno de nuestros clientes.

Los pedidos se entregan a las personas/empresas y en la dirección de entrega facilitada a través de nuestro market place. No se servirán pedidos en apartados de correos.

El proveedor se reserva el derecho de retener el envío de pedidos con direcciones o números de teléfono erróneos. En cualquier caso nuestro departamento de atención al cliente se pondría en contacto con el usuario siempre y cuando el proveedor de pusiera en contacto con ambidu market.

### **CONDICIONES DE ALTA DEL CONTRATO PARA NUESTROS PROVEEDORES**

#### **DESCARGA CONTRATO (PDF) Sólo para proveedores.**

### **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CLIENTES Y USUARIOS.**

El usuario se obliga:

- 1) A no utilizar nuestro market place para realizar o sugerir actividades prohibidas por ley.
- 2) A vender exclusivamente productos que son establecidos por nuestro market place y que no estén prohibidos por ley. Los productos deben cumplir estrictamente todas las leyes y normas sanitarias y de calidad establecidas por la U.E.
- 3) Deben abstenerse de llevar acabo cualquier conducta que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de este market place o de terceros, o que vulnere o transgreda el honor, la intimidad personal o familiar o la imagen de terceros, o que sean ilícitos o atenten a la moralidad.
- 4) A abstenerse de llevar acabo cualquier destrucción, alteración, inutilización o daños de los datos, programas o documentos electrónicos pertenecientes a este market place o a cualquier tercero, así como introducir o difundir en la red programas, virus o, en general, cualquier instrumento o dispositivo físico o electrónico que causen o sean susceptibles de causar cualquier tipo de alteración en la red, en el sistema, o en los equipos a terceros.
- 5) A abstenerse de realizar cualquier tipo de actividad o práctica que transgreda los principios de buena conducta aceptados generalmente entre los usuarios de red.

- 6) A informar a ambidu market S.L. de cualquier uso ilícito del que tenga conocimiento en relación a los bienes y derechos de dicha sociedad.
- 7) El usuario será responsable de la seguridad y uso de su contraseña. Asimismo, deberá informar, tan pronto como sea posible, de la pérdida o uso no autorizado de la misma, para anular su registro como cliente en este market place. No obstante, el sistema podrá enviar una nueva contraseña de acceso a la dirección de correo electrónica que haya facilitado en su ficha de cliente.
- 8) El usuario se abstendrá de reproducir, copiar, vender o explotar de cualquier modo todo o parte de los contenidos y funcionalidades de este market place, la utilización o derecho de acceso al mismo.

### RECLAMACIONES.

Si el cliente necesitara hacer una reclamación, podrá ponerse en contacto en nuestro correo electrónico [reclamaciones@ambidu.com](mailto:reclamaciones@ambidu.com). También puede ponerse en contacto con atención al cliente en el teléfono 917157303. Recibida la reclamación, ambidu market se pondrá en contacto con su cliente o proveedor con la mayor rapidez posible, para dar una respuesta conforme a lo recogido en estas condiciones generales. Caso de que exista falta de regulación expresa en las mismas, será de aplicación la normativa legal vigente (RDL 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).

### LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

Estas condiciones generales de venta se rigen por la ley española.

También pueden tener en el siguiente enlace de acceso a la plataforma de litigios en línea de la UE, conforme al artículo 40.5 de la ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora a la legislación española la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>