

## Manual de compra

### Tramites de la compra

Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra online y pasar por todos los trámites que se establecen para completar la compra online.

- 1º Debe seleccionar el producto que desee adquirir y añadirlo al “carrito de compra”.
- 2º Seleccionar el “carrito de compra” para comprobar que los productos han sido seleccionados correctamente.
- 3º Debe introducir sus datos personales, de forma que si se trata de un usuario registrado únicamente será necesario que incluya su identificación y contraseña, en caso contrario, deberá facilitar aquellos datos necesarios para que ACEITES MORAL, S.L. pueda tramitar el pedido.
- 4º Seleccionar el método de envío
- 5º Seleccionar el método de pago y en función del método seleccionado, suministrar los datos necesarios para efectuar correctamente el pago correspondiente. En el precio se especificará claramente los impuestos o tasas, formas de pago y gastos de envío.
- 6º El Cliente recibirá por correo electrónico, a la dirección que haya indicado, un acuse de recibo con un resumen de la compra realizada, de forma que el Cliente pueda archivar dicho acuse de recibo

### Método de pago

El pago se realizará a través del medio seleccionado durante el proceso de compra *online*. Actualmente ACEITES MORAL, S.L. pone a disposición del Cliente los siguientes métodos de pago:

Transferencia Bancaria.

Tarjeta de Crédito.

Bizum.

PayPal

### Entrega o puesta a disposición

Los productos comprados serán remitidos o puestos a disposición del contratante a la dirección de envío indicada durante el proceso de compra. El plazo de entrega o puesta a disposición indicado durante el proceso de compra es orientativo, de forma que, si el comprador desea obtener el producto en un plazo inferior al indicado podrá solicitarlo directamente a ACEITES MORAL, S.L. mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección [info@verdedivino.com](mailto:info@verdedivino.com), de forma que se pueda estudiar su solicitud.

Actualmente los plazos de entrega o puesta a disposición establecidos por ACEITES MORAL, S.L. son los siguientes:

### Cambios y devoluciones

ACEITES MORAL, S.L. ha establecido la siguiente política de cambios o devoluciones:

Si el cliente no queda satisfecho con los productos adquiridos en nuestro comercio electrónico, los podrá devolver en un plazo no superior a 14 días naturales, contados a partir de la recepción del producto. Las devoluciones deben remitirse A PORTES PAGADOS a la siguiente dirección: Maderas Moral, Ctra A-316, Salida 54 C.P: 23009 - Jaén y solicitarlo por correo electrónico a [info@verdedivino.com](mailto:info@verdedivino.com). Para cualquier posible incidencia o reclamación, le recomendamos que nos envíe un correo electrónico [info@verdedivino.com](mailto:info@verdedivino.com)

Las normas respecto a las devoluciones (reguladas por la Ley del 15/1/96 número 7/1996) son las siguientes:

- No se admitirán devoluciones que no vengan en su embalaje original y con el producto en perfecto estado. Los productos deben ser devueltos en el mismo estado en el que los recibieron. Por lo tanto, los productos nuevos deben ser devueltos nuevos, sin usar y completos.
- El producto debe estar sin utilizar y en perfectas condiciones. Incluyendo accesorios, documentación y embalaje original, en caso contrario el bien sufrirá una depreciación.

Una vez recibida la mercancía en nuestros almacenes, y previa comprobación del estado de la misma, se procederá al reintegro de su importe en los términos establecidos en el RDL 1/2007, conforme a la modalidad de pago realizada por el cliente, salvo pago en efectivo, que se reintegrará mediante transferencia bancaria.

Además del preceptivo derecho de desistimiento

**Nota:** si el motivo de la devolución del producto no se debe a que llegó dañado, era defectuoso o era incorrecto, no reembolsaremos el importe de los gastos de envío ni ningún otro servicio relacionado con tu pedido; únicamente te reembolsaremos el importe del producto.

### **DAÑOS EN EL TRANSPORTE**

Si en la recepción de la mercancía Ud. descubre que tiene daños de transporte notifíquelo inmediatamente al transportista y contacte con nosotros en [info@verdedivino.com](mailto:info@verdedivino.com). Cuando la devolución es del cliente a nosotros, el cliente es responsable de los daños que puedan producirse en el transporte. Aceites Moral, S.L. no se hace responsable de los posibles retrasos durante la entrega de la mercancía por parte de la Agencia de Transportes causadas por inclemencias meteorológicas, huelgas, accidentes o cualquier otro tipo de causa.

### **Atención al cliente**

El servicio de atención al cliente funcionara en este horario de mañana 10:00h a 13:00h Lunes a Viernes y en horario de tardes de 16:00h a 19:00h de Lunes a Viernes , los usuarios solo tendrán que ponerse en contacto directamente a través de nuestra web, teléfono, o dirección postal, de modo que los usuarios puedan interponer sus quejas o reclamaciones o solicitar información sobre el producto contratado. De la reclamación interpuesta quedara constancia y se enviará copia al cliente, al que responderemos en el plazo más breve que sea posible, con un máximo de un mes desde que interpuso su queja.

Para el caso de que el cliente no esté satisfecho con la resolución de su reclamación, podrá acceder al sistema extrajudicial de conflictos. La Unión Europea ha creado la [plataforma de resolución de litigios en línea](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES), a la que puede acceder a través del siguiente enlace <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

