

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1º.- Marco Legal

En cumplimiento de la normativa vigente, la entidad NUESTRA SEÑORA DE LA OLIVA S.C.A. que opera a través de internet desde el presente sitio web OLEODIEL.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.

2º.- Identificación

Las Presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante "Condiciones") tienen por función regular la relación entre **NUESTRA SEÑORA DE LA OLIVA S.C.A.** (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.

2º.1.- Empresa Oferente

- RAZÓN SOCIAL: NUESTRA SEÑORA DE LA OLIVA S.C.A.
- NOMBRE COMERCIAL: OLEODIEL. ACEITE DE OLIVA VIRGEN EXTRA
- CIF: F21003330
- DOMICILIO: CARRETERA NACIONAL 431, KM 91,50
- POBLACIÓN: GIBRALEÓN
- PROVINCIA: HUELVA
- C.P.: 21500
- TELÉFONO: 959 30 00 33
- CORREO ELECTRÓNICO: info@oleodiel.com

Y de otra parte:

2º.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 haciendo "click" en el botón superior izquierdo desplegable, seguidamente pulsando en opción "Tienda" y posteriormente en "Mi cuenta" y "Registrarse". Para lo cual, introducirá los datos personales requeridos como obligatorios, que serán: correo electrónico y contraseña. El Alta como Usuario de la tienda le proporcionará acceso a la web y a la adquisición de 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, robo o el 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 sólo en territorio peninsular e Islas Baleares. 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 ilustrativas. Todo ello se hace

dentro del límite de la técnica y respetando los estándares del mercado.

12º.- 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.

13º.- 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

14º.1.- Registro

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

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 consultar el historial de pedidos, direcciones y detalles de la cuenta.

14º.2.- Proceso de compra

El proceso de compra es fácil y sencillo.

- Resumen de los productos añadidos a la cesta de la compra
- Confirmación de datos de envío y facturación.
- Método de pago.
- Información de Pago
- Revisión del pedido y pago

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

Disposiciones a tener en cuenta en el proceso de compra.

15°.- Disponibilidad del producto

La compra de los productos dispone de stock automático. La web muestra en todo momento disponibilidad de productos.

16°.- Tipos de productos

Nuestra Señora de la Oliva somos una cooperativa dedicada al sector del aceite. Nuestro objetivo principal es producir y comercializar un producto de primera calidad.

17°.- Importe máximo de pedido

No existe un pedido máximo.

18°.- Como ampliar o Cancelar mi pedido

Para ampliar un pedido puedes hacerlo siempre que no hayas finalizado la compra, y lo puedes hacer volviendo a la página de comercio y añadiendo nuevos productos al carrito.

Para cancelar un pedido después de realizar una compra, ésta se podrá cancelar con derecho al reembolso íntegro siempre y cuando 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 nuestras 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 contactar de forma inmediata con nuestro servicio de atención al cliente, escribiendo un email a la dirección INFO@OLEODIEL.COM o llamando al teléfono 959 30 00 33, especificando el número de pedido detallado en el email de confirmación.

19°.- Gastos y formas de envío

Los gastos de envío serán variables. Se calcularán teniendo en cuenta el volumen del pedido y también el lugar de entrega.

Los gastos de envío se detallarán durante el proceso de compra, previamente a la confirmación del pago.

Para pedidos superiores a 90 litros de aceite, los gastos de envío serán gratuitos.

20°.- El plazo de entrega

El plazo de entrega de un pedido con destino España peninsular, oscila en torno a 5 días laborables, a contar desde el momento en el que se confirma que el mismo se ha efectuado de forma correcta.

Para pedidos con destino Islas Baleares el plazo de entrega oscilará en torno a 10 días laborales.

Los pedidos efectuados en fines de semana o días festivos, se gestionarán el primer día laborable siguiente a la realización del pedido.

21°.- Factura

¿Dónde puedo consultar mi factura? La factura se entregará siempre impresa junto con el pedido. A su vez, si lo desea, puede solicitarla a nuestro servicio de atención al cliente, le remitirán la misma vía correo electrónico.

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 deberá realizar el pago:

A) Mediante tarjeta de crédito/débito, para lo que facilitará, entre otros:

(i) nombre y apellidos;

(ii) número de tarjeta;

(iii) CVV/CVC;

(iv) fecha de caducidad de la tarjeta;

Una vez hayas validado toda la información sobre tu compra (productos, modos de envío, dirección de entrega y de facturación) aparecerá una elección para elegir qué modalidad de pago deseas utilizar e introduces tus datos.

En el caso de que la plataforma de pago informara de la denegación de la tarjeta, se cancelará automáticamente el pedido, informando online y en el momento, al cliente de la anulación como hemos comentado anteriormente. No se pueden realizar pagos con

tarjetas emitidas fuera del territorio Español.
NO ESTÁ ADMITIDO EL CONTRAREEMBOLSO.

Los datos de tu tarjeta no se guardarán en nuestra base de datos, ya que cuando se rellenan serán en la web segura de la entidad bancaria elegida.

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.
- 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, etc.).
- Una vez efectuado correctamente el pago, el Usuario recibirá un correo electrónico informativo y de confirmación que acredite las condiciones esenciales de la operación. Además en pantalla le aparecerá una breve descripción de los datos relativos al pedido.

El Prestador, se reserva el derecho de cancelar pagos o pedidos en el caso de existir indicios de operaciones fraudulentas poniendo en conocimiento de las autoridades competentes las conductas que sean susceptibles de investigación para la prevención del fraude.

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 NUESTRA SEÑORA DE LA OLIVA S.C.A. enviando un email a la dirección INFO@OLEODIEL.COM, detallando el número de pedido disponible en el email de confirmación, una dirección para la recogida y los detalles de los artículos que desea devolver, o llamando al teléfono 959 30 00 33.

Este derecho no supondrá ninguna penalización para el cliente, aunque deberá asumir el coste de la devolución.

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 de productos que hayan sido

abiertos o que presenten algún tipo de manipulación en sus embalajes. En estos casos NUESTRA SEÑORA DE LA OLIVA S.C.A., solo aceptará la devolución si el producto presenta cualquier anomalía, no cumple sus características o esté en mal estado, por lo que abonará el importe de la compra así como de los gastos de envío.

Si procede la devolución, el prestador efectuará el reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial. No se realizará reembolso alguno hasta que no se hayan recibido los productos y se haya comprobado el cumplimiento de la condición.

La devolución de un producto comprado en la web, podrá realizarse por la siguiente vía: Mediante una solicitud de recogida en tu domicilio la cual puedes hacer mediante el envío de un email solicitando la devolución con tus datos de contacto y número de pedido, o bien contactando con nuestro servicio de atención al cliente a través de los datos facilitados en el Epígrafe 26

26°.- Excepciones al derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de:

- a) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

27°.- Atención al cliente: Ayuda, Sugerencias y Reclamaciones

En cumplimiento de las obligaciones de información técnica y transparencia, ponemos a disposición de nuestros usuarios los siguientes canales oficiales de comunicación para la gestión de consultas, incidencias o solicitudes de información:

- Atención telefónica. Puede contactar con nuestro servicio de atención al cliente llamando al número: 959 30 00 33 - 959 30 04 13
- Correo electrónico. Para consultas formales o envío de documentación, dispone de la dirección: INFO@OLEODIEL.COM
- Dirección Postal / Domicilio Social. Para el envío de comunicaciones por correo certificado notificaciones físicas oficiales: CARRETERA NACIONAL 431 Km 91,5, GIBRALEON, 21500 (HUELVA)

Nuestro horario de atención al cliente es de Lunes a Viernes de 8:00h a 14:00h y de 16:00h a 18:00h; Sábados de 9:00h a 13:00h

Las consultas recibidas se procesarán en la mayor brevedad posible. En caso de ser recibidas en días no laborales, se procesarán el siguiente día hábil.

28°.- Garantía de los productos

Al tratarse de productos alimenticios, perecederos, no existe tal garantía, 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 **OLEODIEL.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°.- Resolución de litigios y métodos alternativos

De conformidad con la legislación de consumo vigente en España y la Unión Europea, informamos a nuestros clientes de que, en caso de conflicto, pueden acudir a mecanismos alternativos de resolución de litigios (RAL), imparciales y extrajudiciales.

A partir del 20 de julio de 2025, la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea (ODR) de la Comisión Europea dejará de estar operativa. No obstante, siguen disponibles otros métodos alternativos:

Métodos disponibles en España:

- Centros de Resolución Alternativa de Litigios acreditados por la Unión Europea, disponibles a través del Ministerio de Consumo:
<https://www.consumo.gob.es>
- Juntas Arbitrales de Consumo, disponibles para resolver de forma gratuita y voluntaria reclamaciones con empresas adheridas al sistema:
<https://www.portalconsumo.es/arbitraje>
- Centro Europeo del Consumidor en España (CEC España), para reclamaciones transfronterizas dentro de la UE:
<https://cec.consumo.gob.es>

También puedes acudir a:

- Oficinas Municipales y Autonómicas de Información al Consumidor (OMIC/OCIC).
- Organismos de Mediación sectorial según la actividad (energía, telecomunicaciones,

seguros, transporte, etc.) siempre que se dé el supuesto.