

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Venta de alimentos y bebidas a través de página web / tienda online

1. Identificación del titular

Nombre comercial: [NOMBRE DEL NEGOCIO]

Razón social / titular: [NOMBRE O EMPRESA]

Domicilio: [DIRECCIÓN]

País: [PAÍS, por ejemplo Suiza]

Correo electrónico: [EMAIL]

Teléfono: [TELÉFONO]

Identificación fiscal / registro: [NÚMERO, SI CORRESPONDE]

2. Objeto y ámbito de aplicación

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de la página web [DOMINIO] y la compra de alimentos, bebidas y otros productos ofrecidos a través de ella. Al realizar un pedido, el cliente declara haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones. Si no está de acuerdo, deberá abstenerse de utilizar el servicio.

3. Productos, información y disponibilidad

Los productos se describen mediante fotografías, nombres, ingredientes, cantidades, precios y demás información disponible en la web. Las imágenes tienen carácter ilustrativo y la presentación puede variar razonablemente. La disponibilidad puede estar limitada y un producto podrá dejar de estar disponible sin previo aviso.

El titular procurará mantener actualizada la información sobre ingredientes y características de los productos. El cliente deberá consultar la información facilitada en la ficha del producto antes de realizar el pedido.

4. Alérgenos e intolerancias alimentarias

La información sobre alérgenos se proporcionará en la medida exigida por la normativa aplicable. Debido a la posible manipulación de diferentes alimentos en las mismas instalaciones, no puede garantizarse la ausencia absoluta de trazas cuando exista riesgo de contaminación cruzada. Las personas con alergias o intolerancias deberán consultar al establecimiento antes de realizar el pedido.

Importante: este apartado debe adaptarse a los ingredientes reales, procesos de elaboración y normativa alimentaria del país donde opere el negocio.

5. Realización y aceptación del pedido

El cliente seleccionará los productos, cantidades y opciones disponibles y completará los datos necesarios para la entrega o recogida. Antes de confirmar el pedido, podrá revisar y corregir los datos introducidos. El pedido se considerará aceptado cuando el sistema o el establecimiento envíe una confirmación al cliente.

El titular podrá rechazar o cancelar un pedido cuando exista falta de disponibilidad, error manifiesto en el precio o descripción, imposibilidad de preparación o entrega, sospecha razonable de fraude, o cualquier otra causa legítima conforme a la normativa aplicable.

6. Precios e impuestos

Los precios se mostrarán en [CHF/EUR/OTRA MONEDA] y deberán indicar, cuando corresponda, los impuestos aplicables. Los gastos de entrega, suplementos u otros cargos se mostrarán antes de la confirmación final del pedido, cuando sean aplicables.

7. Métodos de pago

El sitio podrá aceptar los métodos de pago indicados durante el proceso de compra. Los pagos electrónicos pueden ser procesados por proveedores externos de servicios de pago. El titular no almacenará datos completos de tarjetas de pago salvo que disponga de la infraestructura y autorización necesarias para hacerlo legalmente.

8. Entrega y recogida

Las entregas se realizarán únicamente dentro de las zonas y horarios indicados en la web. Los tiempos de entrega son estimaciones y pueden variar por tráfico, condiciones meteorológicas, volumen de pedidos, incidencias operativas u otras circunstancias ajenas al control razonable del establecimiento.

El cliente deberá proporcionar una dirección correcta y facilitar la recepción del pedido. Si la entrega no puede realizarse por datos incorrectos, ausencia del destinatario o imposibilidad de acceso atribuible al cliente, podrán aplicarse las condiciones o costes de reentrega indicados en el proceso de compra.

9. Cancelaciones, modificaciones y productos preparados

Las solicitudes de modificación o cancelación deberán realizarse lo antes posible y antes de que el pedido haya entrado en una fase de preparación que impida razonablemente su modificación. Tratándose de alimentos preparados específicamente para el cliente o productos perecederos, pueden existir limitaciones legales a la cancelación o devolución.

10. Incidencias, productos incorrectos o defectuosos

Si el cliente recibe un producto incorrecto, presenta un defecto relevante o existe un problema con el pedido, deberá comunicarlo al establecimiento tan pronto como sea posible, indicando el número de pedido y, cuando resulte útil, aportando fotografías. El titular evaluará la incidencia y ofrecerá la solución que corresponda conforme a la legislación aplicable y a las circunstancias del caso.

11. Responsabilidad del cliente

El cliente es responsable de proporcionar información correcta durante el proceso de compra, especialmente los datos de contacto y entrega, así como de revisar la información de los productos y alérgenos antes de confirmar el pedido. No podrá utilizar la web con fines ilícitos, fraudulentos o que perjudiquen el funcionamiento del servicio.

12. Responsabilidad del titular

El titular actuará con diligencia razonable para prestar el servicio y mantener la información del sitio actualizada. No será responsable de retrasos o interrupciones derivados de circunstancias fuera de su control razonable, sin perjuicio de los derechos que la legislación aplicable reconozca a los consumidores.

13. Propiedad intelectual

Los textos, fotografías, logotipos, diseños, gráficos, nombres comerciales y demás contenidos de la web pertenecen al titular o se utilizan con la correspondiente autorización. Queda prohibida su

reproducción, distribución o utilización comercial sin autorización previa, salvo cuando la ley permita expresamente dicha utilización.

14. Protección de datos personales

Los datos personales proporcionados durante el registro o la realización de pedidos serán tratados de acuerdo con la normativa de protección de datos aplicable. La web deberá contar con una Política de Privacidad independiente que explique, entre otros aspectos, qué datos se recopilan, para qué se utilizan, la base jurídica correspondiente, los plazos de conservación, los destinatarios y los derechos del usuario.

15. Cookies

El sitio podrá utilizar cookies y tecnologías similares para funciones técnicas, estadísticas, preferencias y, cuando corresponda, marketing. Cuando la legislación lo exija, se solicitará el consentimiento correspondiente. La web deberá disponer de una Política de Cookies adecuada a las tecnologías realmente utilizadas.

16. Enlaces y servicios de terceros

La web puede integrar servicios de terceros, como plataformas de pago, mapas, herramientas de analítica, servicios de entrega o redes sociales. El uso de dichos servicios puede estar sujeto a las condiciones y políticas de privacidad de sus respectivos proveedores.

17. Modificaciones de los términos

El titular podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando sea necesario, especialmente por cambios legales, técnicos o comerciales. La versión vigente será la publicada en la web. Las modificaciones no afectarán retroactivamente a pedidos ya confirmados salvo cuando la ley disponga lo contrario.

18. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se regirán por la legislación de [PAÍS/CANTÓN, SI CORRESPONDE], sin perjuicio de las normas imperativas de protección de consumidores que resulten aplicables. Cualquier controversia se someterá a los tribunales competentes conforme a la legislación aplicable.

19. Contacto y reclamaciones

Para consultas, reclamaciones o incidencias relacionadas con un pedido, el cliente podrá contactar con el establecimiento mediante:

Email: [EMAIL DE CONTACTO]

Teléfono: [TELÉFONO]

Horario de atención: [HORARIO]

20. Aceptación

Al marcar la casilla de aceptación y/o confirmar un pedido, el cliente declara que ha tenido acceso a estos Términos y Condiciones y acepta las condiciones aplicables a la compra.

Fecha de última actualización: [DD/MM/AAAA]

Nota legal: Esta plantilla es un documento general y debe adaptarse a la actividad concreta, al modelo de entrega o recogida, a los métodos de pago, a la normativa alimentaria y a la legislación del país donde opere el negocio. No sustituye la revisión de un profesional jurídico.