

# POLÍTICA DE COMPRA, DEVOLUCIONES Y REPARTO

**LA REALIZACIÓN DE UN PEDIDO IMPLICARÁ LA ACEPTACIÓN DE LAS PRESENTES CONDICIONES DE PEDIDO ONLINE.**

## **Descripción de la tienda online y onsite**

La tienda “online” y “onsite” de SMOKIE’S American Bar & BBQ, en adelante, la “Tienda” consiste en un servicio proporcionado por SBAN DE LA REINA S.L , CIF B877 240 92 de suministro de sus productos a domicilio bajo demanda del Usuario. Los productos objeto de este servicio serán aquellos expresamente señalados en la [página de pedidos](#) (en adelante, el “Sitio Web”), donde los Usuarios podrán obtener información adicional sobre las características, disponibilidad y términos de entrega de los productos.

El cobro se hará preferiblemente mediante pago online con tarjeta de crédito al confirmar el pedido. También con efectivo si se realiza en el propio restaurante.

La entrega será realizada por el restaurante con el servicio de reparto más cercano al domicilio del Usuario, quien se encargará igualmente, en su caso, de realizar el cobro correspondiente. Este cobro se hará mediante pago online con tarjeta de crédito al confirmar el pedido u otras opciones de pago.

Estas Condiciones de la tienda, que no serán individualmente archivadas, permanecerán publicadas en el Sitio Web para su consulta.

## **Particularidades de la tienda**

- El Usuario deberá contar con una dirección de correo electrónico válida y activa para poder contratar con SBAN DE LA REINA SL Asimismo, el Usuario deberá comprobar que el email suministrado funciona adecuadamente, no estando activados filtros anti-spam ni mecanismos equivalentes, o existan errores que dificulten la recepción de mensajes.
- Las fotografías e imágenes de los productos presentados en el Sitio Web son meramente orientativas y el aspecto visual real de algunos productos puede variar respecto a estas imágenes.
- El Usuario deberá verificar, antes de realizar el pedido, que el producto cumpla totalmente sus expectativas.
- Si por algún motivo derivado del desabastecimiento de productos o incidencias en la tienda algún producto no pudiera ser suministrado, esta situación quedará indicada en el Sitio Web o se contactará al Usuario para informarle de la misma en caso de ser necesario.
- SBAN DE LA REINA S.L. se reserva el derecho a modificar sin previo aviso el listado de productos. No obstante, éste se compromete a no modificar las características de los productos, que conformen los pedidos, que ya hayan sido solicitados por los Usuarios.
- No existirá derecho de desistimiento debido a la naturaleza perecedera de los productos suministrados.
- El Usuario tendrá a su disposición en el propio local donde realiza el pedido al personal de restaurante para la resolución de incidencias y

atención al cliente, también el número de teléfono del local indicado en el Sitio Web, con el que contactar con SBAN DE LA REINA S.L. para realizar pedidos, resolución de incidencias y atención al cliente. En el caso de una incidencia no resuelta con el local asignado, puede escribir [clientes@smokies.es](mailto:clientes@smokies.es) Por este medio, SBAN DE LA REINA SL tomará nota de su reclamación y le informará de la resolución de la misma.

### **Proceso de contratación de la tienda**

El Usuario deberá crear una cuenta de usuario para facilitar la gestión de los pedidos. No es necesario estar registrado para realizar el pedido.

El Usuario podrá ir seleccionando los artículos que desee y éstos se irán añadiendo en la cesta.

Una vez confirmada la compra, el Usuario, en caso de no tener cuenta de usuario, tendrá que rellenar los campos requeridos: información personal necesaria para realizar el pedido, datos de facturación, en su caso, y entrega. Una vez que el Usuario haya leído y comprendido estas Condiciones de la tienda, éste podrá hacer clic en el botón correspondiente para aceptarlas y proceder, en su caso, con la forma de pago.

Tras la realización de un pedido, el Usuario recibirá un email con el detalle del pedido siempre y cuando haya actualizado su perfil con una dirección de correo electrónico, correctamente validada por medio de un email de verificación y activación.

### **Precio y forma de pago**

Previamente a la confirmación final, se mostrará un resumen del pedido online y todos los datos introducidos podrán ser corregidos por el Usuario. La confirmación final del pedido implica la celebración del contrato con SBAN DE LA REINA S.L. Cuando esté habilitado, y el Usuario opte por ello, el Usuario deberá realizar el pago para poder iniciar el proceso de entrega.

SBAN DE LA REINA S.L. podrá rechazar un pedido del Usuario en caso de que no se realice correctamente el pago por éste. En caso de pago con tarjeta, si ésta resultara denegada, se informará al Usuario, y se le pedirá que pague de otra forma. Si no fuera posible, se procederá a anular el pedido notificándolo mediante correo electrónico.

El Usuario podrá efectuar el pago de su pedido a través de los siguientes medios en la medida en que estén disponibles para la tienda:

- Tarjeta de crédito: Los datos bancarios recogidos mediante la pasarela de pago son cifrados y transmitidos de forma segura a los servidores del banco. SBAN DE LA REINA S.L. se reserva el derecho a iniciar las acciones legales que considere oportunas contra todo aquel que realice una transacción fraudulenta o introduzca datos de tarjetas de crédito sin tener la autorización del titular de las mismas. En el caso de pago por tarjeta de crédito, el pedido no se considerará efectivo hasta que el Departamento de Administración de SBAN DE LA REINA S.L. obtenga confirmación bancaria del pago.

- Efectivo, Tarjeta de crédito: El pago se hará directamente al camarero o en la caja del restaurante.

Con independencia de la modalidad de pago elegida, el Usuario recibirá un email de confirmación del pedido siempre y cuando haya previamente registrado y validado su email. Los datos del pedido serán registrados por SBAN DE LA REINA S.L. en la cuenta personal creada en el Sitio Web por el Usuario.

Los precios indicados para cada producto incluyen los impuestos aplicables y, en el resumen final antes de proceder con la cuenta, se incluirá cualquier concepto como gastos de envío, en caso de que existiesen dichos gastos.

#### **Política de envío y devolución**

Una vez comprobado y validado el pago, SBAN DE LA REINA S.L. procede a la entrega del producto, según los datos proporcionados. Los datos de cada restaurante están a disposición del Usuario en la página de Términos y Condiciones.

El Usuario es responsable de indicar correctamente la dirección de envío del pedido. En caso de indicar la dirección incorrectamente, SBAN DE LA REINA S.L. tratará de contactar con el Usuario y solventar el error, pero declina toda responsabilidad derivada de estos errores por parte del Usuario.

El plazo de entrega, que en todo caso será orientativo, se indicará en el momento de realizar el pedido. SBAN DE LA REINA S.L. no se hace responsable de cualquier retraso motivado por causas ajenas a los mismos.

El Usuario deberá comprobar los productos recibidos en presencia del personal de reparto para comprobar la integridad y el estado de éstos con el propósito de dar su conformidad. En el caso de no conformidad con el producto recibido, el usuario deberá indicárselo al personal de reparto y éste dará la opción de devolver el importe del producto o tramitar el pedido del mismo producto tras la recepción del producto en las condiciones de entrega.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/2010 de 17 de diciembre de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, está prohibido vender bebidas alcohólicas a menores de 18 años, o por mayores de 18 años para menores de 18 años. Los pedidos que contengan tanto alcohol, no pueden ser aceptados por personas menores de 18 años.