

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

## 1º.- Marco Legal

En cumplimiento de la normativa vigente, la entidad FINCA MONASTASIA SLU que opera a través de internet desde el presente sitio web FM.WINE 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 **FINCA MONASTASIA SLU** (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: FINCA MONASTASIA SLU
- NOMBRE COMERCIAL: GRUPO FINCA MONASTASIA
- CIF: B88531819
- DOMICILIO: AVDA. DE LA INDUSTRIA 21 NAVE 9,
- POBLACIÓN: FUENLABRADA
- PROVINCIA: MADRID
- C.P.: 28947
- TELÉFONO: 624 104 762 - 611 542 756
- CORREO ELECTRÓNICO: fm@fm.wine

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**.

### **3º.- 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.

### **4º.- 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.

### **5º.- 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.

### **6º.- 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.

### **7º.- 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.

### **8º.- 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.

## **9º.- Registro de Usuarios**

El Usuario, podrá registrarse en la web, en el botón superior derecho “Regístrarse”. Para lo cual, introducirá los datos personales requeridos como obligatorios. El Alta como Usuario le proporcionará acceso a la web, a la adquisición de productos y a la recepción de boletines informativos/newsletter con información de la empresa y de sus productos.

El usuario seleccionará un nombre 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.

## **10º.- Ámbito geográfico**

Este sitio web www.fm.wine opera y vende sólo en la España peninsular, Islas Baleares y también Islas Canarias. En adelante, se entenderá este ámbito geográfico como “el Territorio”. Por lo tanto, únicamente se realizan envíos y distribuyen los productos en el Territorio. La utilización de esta web así como cualquier compra realizada en la misma 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.

## **11º.- Información de Productos**

El Prestador pone gran atención a la información relativa a las características de los productos mediante descripciones técnicas y fotografías ilustrativas.

## **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 en la web 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 están 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 [www.fm.wine](http://www.fm.wine), el usuario podrá escoger la opción de registro previo, o bien la opción de realizar la compra como usuario invitado. Si se elige la opción de registro, se deberá pulsar sobre el botón que aparece en la página principal de la web llamado “Registrarse”, y llenar los datos obligatorios que se solicitan en la página que aparecerán a continuación. Tras su registro, el usuario recibirá un email en el cual se le solicite restablecer contraseña.

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 el apartado de datos de la cuenta, mis pedidos, etc.

### **14º.2.- Proceso de compra**

El proceso de compra es fácil y sencillo.

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

**Disposiciones a tener en cuenta en el proceso de compra.****15º.- Disponibilidad del producto**

La compra de los productos dispone de stock automático. Existe un sistema de contabilidad sobre los productos almacenados.

**16º.- Tipos de productos**

La página web cuenta con una amplia diversidad de vinos embotellados, que nacen de la tierra, del tiempo y de la pasión por el producto.

**17º.- Importe máximo de pedido**

No existe un pedido máximo.

**18º.- Como ampliar o Cancelar mi pedido**

Para ampliar un pedido puedes hacerlo siempre que no hayas finalizado la compra, y lo puedes volviendo a la tienda 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 las instalaciones de FINCA MONASTASIA SLU, 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 enviar un correo electrónico a la dirección admin1@fm.wine o llamar al 624 104 762 o al 611 542 756, en la mayor brevedad posible.

**19º.- Gastos y formas de envío**

Los gastos de envío de un pedido con destino España (incluidas Ceuta y Melilla) e Islas Baleares, serán gratuitos si el importe supera los 120€. Si el importe del pedido no supera dicha cantidad, los gastos de envío serán de 15€ + IVA.

Para pedidos con destino Islas Canarias, contactar con el prestador para confirmar gastos de envío.

Los gastos de envío de un pedido aparecerán desglosados en el proceso de compra, previamente a la confirmación de pago.

## **20º.- El plazo de entrega**

El plazo de entrega de un pedido computa en días laborables y dependerá de la modalidad de entrega escogida:

- Envío estándar: 3 -7 días laborables
- Envío exprés: 48 -72 horas

En caso de que no recibiera un paquete en el plazo indicado, se llevará a cabo una investigación junto con el transportista que podría durar varios días (el plazo aproximado es de catorce (14) días hábiles). Durante este período, no se podrá efectuar ningún reenvío ni reembolso del pedido.

Le aconsejamos que al recibir su paquete verifique que todo esté conforme con su pedido y que el embalaje del paquete esté en perfecto estado, después firme con reservas e indique a mano en el albarán de entrega del transportista si encontró cualquier anomalía al recibirlo. Al abrir su paquete, si encuentra que los artículos entregados no son conformes con su pedido o estén dañados, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, véase su epígrafe.

## **21º.- Factura**

¿Dónde puedo consultar mi factura? El Usuario podrá expresar su voluntad de recibir factura del pedido en soporte papel, en cuyo caso, se emitirá en dicho formato. La expedición de factura electrónica igualmente está condicionada a la solicitud previa por parte del Usuario.

## **22º.- 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).

## **23º.- Métodos o Modalidades de pago**

Con carácter general, el Usuario podrá escoger la forma de 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 (artículos, modos de envío, dirección de entrega y de facturación) aparecerá una elección para elegir qué modalidad de pago deseas utilizar e introduzcas 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.

#### B) Por transferencia bancaria

Deberá realizar la transferencia a la cuenta IBAN ES0500495627862810001149.  
IMPORTANTE: Se debe indicar referencia del pedido; enviar justificante de la operación a admin1@fm.wine.

El pedido no se hace efectivo hasta tener conocimiento de la realización de la operación.

NO SE ADMITE 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.

#### **24º.- 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.
- Para cualquier forma de pago escogida por el Usuario, todos los pagos estarán sujetos a los términos y condiciones aplicables al Usuario por las entidades financieras intervenientes o por las plataformas de pago de forma segura.
- Una vez efectuado correctamente el pago, el Usuario será informado en pantalla de la correcta ejecución de la operación.

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.

## **25º.- 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, siempre y cuando el producto no haya sido usado, tenga su embalaje original, o uno que garantice que el producto no va a sufrir desperfectos, así como sus accesorios originales o regalos promocionales, si los hubiera, dentro de los 14 días Naturales después de la recepción de tu pedido.

Te recordamos que al hacer uso de tu derecho de desistimiento, se realizará el reembolso del dinero pagado por el/los producto/s adquirido/s e incluirá el importe de la compra y si hubieran existido, los costes de entrega en la modalidad menos costosa de entrega ordinaria. Asimismo, en caso de que optes por la opción de recogida del producto en tu domicilio, los gastos de la propia recogida correrán a cargo del cliente.

No se podrán devolver productos personalizados para el cliente.

En caso de tratarse de productos que requieran de su apertura para poder conocer si cumplen sus funciones, El Prestador, requerirá para aceptar su devolución que el producto que sea devuelto, se encuentre en perfecto estado e igualmente, deberá asegurarse que: No haya sido utilizado de forma incorrecta o negligente, no se haya manipulado de forma inadecuada o imprudente y no haya sido sometido a condiciones anormales o dañinas; No haya estado implicado en ningún accidente ni haya sido dañado al intentar repararlo o modificarlo; No se haya utilizado de forma contraria a lo establecido por el fabricante en las instrucciones del Producto; No se haya deteriorado por desgaste natural tras su recepción.

En caso de que el producto no cumpla alguno de los requisitos mencionados, podemos decidir, según nuestro criterio, no reparar o sustituir el producto ni rembolsarte el importe abonado y/o podemos pedirte que reintegres la totalidad de los costes de transporte y revisión, surgidos según las tarifas estándar actuales. Para llevar a cabo dicho reintegro, podemos cargar los costes mencionados en la cuenta de tu tarjeta de crédito o de débito o utilizar los datos de pago facilitados al realizar el Pedido.

En los casos en que Usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el Contrato es un producto dañado durante su envío, o es incorrecto deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata, facilitando los datos del producto así como del daño que sufre.

Una vez recibamos el producto devuelto, procederemos a examinarlo detenidamente y le

comunicaremos dentro de un plazo razonable si procede la devolución o sustitución del mismo. La devolución o sustitución del producto se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días naturales siguientes a la fecha en la que le envíemos un correo electrónico confirmando que procede la devolución o sustitución del artículo no conforme

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto probados, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el artículo. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra.

Quedan a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente.

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.

## **26º.- Excepciones al derecho de desistimiento**

El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de:

- a) El suministro de bienes personalizados para el cliente.
- b) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- c) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- d) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.

## **27º.- Atención al cliente: Ayuda, Sugerencias y Reclamaciones**

En cumplimiento de las obligaciones de información técnica y transparencia, FINCA MONASTASIA SLU pone a disposición de sus usuarios y clientes 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 624 104 762 o 611 542 756.
- Correo electrónico. Para consultas formales o envío de documentación, dispone de la dirección MARKETING@FM.WINE
- Dirección Postal / Domicilio Social. Para el envío de comunicaciones por correo certificado o notificaciones físicas oficiales: Av. de la Industria, 21, Nave 9, 28947 Madrid.

Las consultas recibidas se procesarán en la mayor brevedad posible, en horario de 9:30 a 18:30 de L-V. En caso de ser recibidas en días no laborales, se procesarán el siguiente día hábil.

## **28º.- Garantía de los productos**

Al tratarse de productos perecederos, no aplica la garantía de 3 años como cualquier productos duraderos. Cuentan con su fecha de consumo preferente.

## **29º.- 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.

## **30º.- 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 **FM.WINE**

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.

### **31º.- 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**.

### **32º.- 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.