Términos y Condiciones Puromenu –

Oct 28, 2026

1. Ámbito y vendedor

Estas condiciones se aplican a todas las compras de productos Puromenu realizadas a través del marketplace de zooplus. En estas compras, el vendedor es:

PUROMENU PREMIUM FOODS SL (nombre comercial Puromenu), CIF B19305382, Calle Matabueyes 7, nave 6B, 19171 Cabanillas del Campo (Guadalajara), España. Contacto: info@puromenu.es.

zooplus actúa como plataforma de venta. Las condiciones de uso de la web, el registro de cuenta, los métodos de pago y los cupones se rigen por las condiciones de zooplus.

Al realizar un pedido, el cliente declara ser mayor de 18 años y aceptar estas condiciones.

2. Pedidos y contrato

Las imágenes de producto son ilustrativas. Al confirmar el pedido en zooplus, el cliente realiza una oferta de compra vinculante.

El contrato con Puromenu queda cerrado cuando el pedido se envía y se confirma el envío al cliente. Puromenu podrá anular pedidos falsos, especulativos o fraudulentos.

El cliente debe facilitar datos de contacto y dirección de entrega correctos. Si los datos son incorrectos o incompletos, Puromenu no responde de los problemas de entrega que se deriven.

3. Precios

El precio es el que figura en zooplus en el momento del pedido. Todos los precios incluyen IVA. Los gastos de envío se muestran por separado antes de confirmar la compra.

4. Envío y entrega

Los gastos de envío y el plazo estimado se muestran en zooplus antes de confirmar el pedido. Los plazos son orientativos y no están garantizados.

Solo realizamos envíos a España peninsular, mediante mensajería express.

Los pedidos con productos congelados viajan en caja isotérmica con hielo seco para mantener la cadena de frío.

- **Llegada refrigerada:** los congelados pueden llegar refrigerados y se pueden volver a congelar sin problema. Esto no es motivo de reclamación.
- **Recepción:** el cliente debe asegurar que alguien recoja el pedido. Las mensajerías no entregan en festivos locales.
- **Entrega fallida:** tras 2 intentos sin éxito y 7 días sin recoger en oficina, el pedido vuelve a nuestro almacén. Los congelados no se reembolsan; los no congelados pueden reenviarse con un nuevo cargo de envío.
- **Pedido no recibido:** si no llega el día siguiente a la fecha prevista, el cliente debe avisarnos en 24 horas con el número de pedido. Responderemos en 24 horas y, si el pedido se da por perdido, devolveremos el importe íntegro o lo enviaremos de nuevo.

5. Desistimiento y devoluciones

Productos congelados. Al ser productos perecederos que requieren cadena de frío, no admiten desistimiento, cambio ni devolución, salvo que lleguen defectuosos, dañados o no sean los pedidos. Solo pueden cancelarse mientras el pedido no haya salido de nuestro almacén.

Productos no congelados. El cliente puede desistir de la compra en un plazo de 14 días naturales desde la recepción, sin indicar el motivo. Debe comunicarlo de forma inequívoca indicando el número de pedido.

- El producto debe devolverse cerrado, sin usar y en perfecto estado.
- Toda devolución debe ser autorizada por Puromenu antes del envío.
- Los gastos de transporte de la devolución corren a cargo del cliente.
- Dirección de devolución: PUROMENU PREMIUM FOODS SL, Calle Matabueyes 7, nave 6B, 19171 Cabanillas del Campo (Guadalajara).
- El reembolso se realiza por el mismo medio de pago utilizado en zooplus, una vez recibido el producto.

6. Productos defectuosos y reclamaciones

Si el producto llega defectuoso, dañado o no corresponde al pedido, el cliente debe avisarnos de inmediato con el número de pedido y fotos o vídeos del problema. Los daños visibles en la entrega deben anotarse también en el albarán del transportista.

- Una vez autorizada la devolución, recogemos el producto en la dirección del cliente.
- Los congelados deben devolverse en su embalaje original, incluida la caja isotérmica.
- Si se confirma el defecto, reembolsamos el importe íntegro, incluidos los gastos de envío, o sustituimos el producto en un máximo de 4 semanas.

No se aceptan reclamaciones sin fotos o vídeos, por ausencia del destinatario, ni por descongelación debida a que el cliente no recogió el pedido a tiempo.

7. Otras disposiciones

- **Propiedad:** los productos son propiedad de Puromenu hasta su pago completo.
- **Garantía:** se aplican las garantías legales vigentes. Nada en estas condiciones limita los derechos que la ley reconoce al consumidor.
- **Protección de datos:** Puromenu trata los datos del cliente únicamente para gestionar el pedido, conforme a su política de protección de datos.
- **Validez:** si alguna cláusula resultara inválida, las demás seguirán siendo aplicables.

Versión de estas condiciones: octubre de 2026.