

Condiciones Generales de Venta

Vendedor: RioVet (SOLFARRIO, S.L.) · Canal de venta: Zooplus Marketplace España · Versión: octubre de 2026

1. Identificación del vendedor

Las presentes Condiciones Generales de Venta regulan las compras de productos ofrecidos por SOLFARRIO, S.L. (en adelante, RioVet), con NIF B01986538, domicilio social en Calle Henares 1, Edificio 1, 28816 Camarma de Esteruelas (Madrid), España, correo electrónico soporte@riovet.es y teléfono +34 686 677 581.

RioVet actúa como vendedor independiente en el marketplace operado por zooplus SE a través del sitio web zooplus.es. El contrato de compraventa de los productos identificados como vendidos por RioVet se celebra directamente entre el cliente y SOLFARRIO, S.L. Zooplus no es parte de dicho contrato y únicamente pone a disposición la plataforma, el proceso de pedido y el sistema de pago.

2. Ámbito de aplicación y aceptación

Estas condiciones se aplican a todos los pedidos realizados a RioVet a través de Zooplus Marketplace por consumidores con dirección de entrega en España peninsular y Baleares. Al confirmar un pedido, el cliente declara haber leído y aceptado estas condiciones, así como las Condiciones Generales de Uso de zooplus.es. En caso de contradicción entre ambas, prevalecerán las condiciones de la plataforma en lo relativo al proceso de pedido y pago, y las presentes en lo relativo al producto, la entrega, la garantía y las devoluciones.

La compra está reservada a personas mayores de 18 años con capacidad legal para contratar.

3. Productos

RioVet comercializa productos de nutrición, salud, higiene y cuidado para animales de compañía. Todos los productos son nuevos, originales y se suministran con su embalaje original. Las imágenes y descripciones se ofrecen a título informativo; el fabricante puede modificar el envase o la presentación sin previo aviso sin que ello altere la composición o las características esenciales del producto.

Los productos de uso veterinario de venta libre se comercializan conforme a la normativa aplicable. Ninguna información publicada sustituye el consejo del veterinario del animal.

4. Proceso de pedido

El pedido se realiza íntegramente en zooplus.es siguiendo el proceso de compra de la plataforma. El cliente recibirá la confirmación del pedido por parte de Zooplus. RioVet acepta el pedido en un plazo máximo de 24 horas laborables; la aceptación supone la confirmación de disponibilidad y el inicio de la preparación del envío. Si un producto no estuviera disponible, RioVet rechazará total o parcialmente el pedido y el cliente no será cargado por los artículos no servidos, o recibirá el reembolso correspondiente a través de la plataforma.

5. Precios y pago

Los precios se muestran en euros e incluyen el IVA aplicable. Los gastos de envío, si los hubiera, se indican de forma separada antes de la confirmación del pedido. El precio aplicable es el vigente en zooplus.es en el momento de la confirmación del pedido.

El pago se realiza exclusivamente a través de los medios de pago ofrecidos por Zooplus Marketplace y es gestionado por Zooplus y su proveedor de servicios de pago. RioVet no recibe ni almacena datos de tarjetas ni de cuentas bancarias del cliente.

La factura del pedido es emitida por SOLFARRIO, S.L. y se pone a disposición del cliente en formato electrónico a través de su cuenta de cliente en zooplus.es.

6. Envío y entrega

Los pedidos se preparan y expiden desde el almacén de RioVet en España en un plazo de 24 a 48 horas laborables desde la aceptación. El plazo habitual de entrega en España peninsular es de 1 a 3 días laborables desde la expedición; en Baleares puede ampliarse. Todos los envíos se realizan con número de seguimiento,

que se comunica al cliente a través de la plataforma.

El envío se realiza mediante transportista profesional. El riesgo de pérdida o deterioro del producto se transmite al cliente en el momento en que él, o un tercero indicado por él, adquiere la posesión material del producto.

Si el paquete llega visiblemente dañado, se recomienda hacerlo constar en el albarán del transportista y comunicarlo a RioVet en un plazo de 48 horas a través de la mensajería de Zooplus, adjuntando fotografías.

Actualmente no se realizan envíos a Canarias, Ceuta, Melilla ni Andorra a través de Zooplus Marketplace.

7. Derecho de desistimiento

El cliente dispone de un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto para desistir del contrato sin necesidad de justificación. Para ejercerlo, deberá comunicar su decisión a RioVet a través de la mensajería de Zooplus Marketplace o escribiendo a soporte@riovet.es, pudiendo utilizar el formulario de desistimiento que se facilita en el documento de Derecho de Desistimiento.

La devolución es gratuita para el cliente. RioVet facilitará, a petición del cliente, una etiqueta de devolución o la organización de la recogida sin coste. El producto deberá devolverse sin demora indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de 14 días naturales desde la comunicación del desistimiento.

RioVet reembolsará todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega ordinarios, sin demora indebida y en un plazo máximo de 14 días naturales desde que tenga conocimiento del desistimiento, pudiendo retener el reembolso hasta haber recibido el producto o hasta que el cliente acredite su devolución. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago utilizado en la compra, a través de la plataforma.

Excepciones. Conforme al artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, el derecho de desistimiento no será aplicable a los productos 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, ni a los productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez. En particular, no se aceptará la devolución de alimentos, snacks, complementos, medicamentos de venta libre, antiparasitarios y productos de higiene cuyo envase haya sido abierto o que presenten signos de uso.

El cliente solo será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento.

8. Garantía legal y productos defectuosos

Los productos están cubiertos por la garantía legal de conformidad prevista en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 3 años desde la entrega para bienes nuevos, sin perjuicio de la fecha de caducidad propia de los productos perecederos. Si el producto recibido es incorrecto, está dañado o presenta un defecto de fabricación, RioVet asumirá todos los costes de devolución y procederá, según corresponda, a la sustitución, la reparación o el reembolso íntegro.

Las incidencias deberán comunicarse a través de la mensajería de Zooplus Marketplace, indicando el número de pedido y, siempre que sea posible, fotografías del producto y del embalaje.

9. Atención al cliente

La atención al cliente de los pedidos realizados en Zooplus Marketplace se presta a través del sistema de mensajería de la plataforma, en castellano, con un tiempo de respuesta inferior a 24 horas laborables. Horario de atención: de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas (excepto festivos nacionales).

10. Responsabilidad

RioVet responde de la conformidad de los productos entregados en los términos previstos por la legislación de consumo. No responde de los daños derivados de un uso del producto distinto al indicado por el fabricante, ni de la administración de productos a animales sin seguir las indicaciones de uso o el consejo veterinario.

11. Protección de datos

Los datos personales facilitados por el cliente a través de Zooplus Marketplace se tratan por SOLFARRIO, S.L. conforme a su Política de Privacidad, disponible en este mismo canal, con la única finalidad de gestionar el pedido, el envío, la facturación, las devoluciones y la atención posventa.

12. Resolución de conflictos y legislación aplicable

Las presentes condiciones se rigen por la legislación española. Para la resolución de cualquier controversia, el cliente podrá acudir a los juzgados y tribunales de su domicilio. Asimismo, podrá dirigirse a los servicios de consumo de su comunidad autónoma o a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>). RioVet no está adherida a ningún sistema arbitral de consumo, sin perjuicio de valorar su participación caso por caso.

13. Modificaciones

RioVet podrá actualizar estas condiciones. Las modificaciones no afectarán a los pedidos ya confirmados. La versión aplicable a cada pedido es la publicada en el momento de su realización.