

## PREGUNTAS FRECUENTES

### Mi cuenta:

#### ¿Cómo me registro?

Para poder acceder a la Tienda Online de Oblanca, debes **ser cliente de Oblanca**. Pulsando en “Acceder a mi cuenta” en la parte superior derecha de la Tienda Online, accederás a una página que te permitirá introducir tus datos de acceso:

- Usuario
- Contraseña

Congelado Refrigerado Ambiente

Comprueba si repartimos en tu zona

Acceder a mi cuenta Registrarme

Oblanca El sabor de tu bienestar

Buscar...

PRODUCTOS DEL MAR | CARNES Y AVES | PRECOCINADOS | VERDURAS | PANADERÍA Y BOLLERÍA | REPOSTERÍA |

QUESOS | AVES | CARNES | HUEVOS | ELABORADOS POLLO | ELABORADOS CERDO | ELABORADOS VACUNO |

OTROS ALIMENTOS PREPARADOS | SALSAS | ACEITES | CONSERVAS |

INICIA SESIÓN PARA ACCEDER A TU CUENTA CLIENTE

Oblanca

DATOS DE ACCESO

Usuario\*

Contraseña\*

He olvidado mi contraseña

IDENTIFICAR

NO TENGO CUENTA DE ACCESO REGISTRARME

Si es la primera vez que accedes a nuestra Tienda Online, deberás hacer clic en el botón “No tengo cuenta de acceso. Registrarme” y seguidamente, deberás indicar si eres cliente de Oblanca o no.



**SOY CLIENTE DE OBLANCA**

Si todavía no tiene un usuario web, introduzca su CIF para identificarse

  

**NO SOY CLIENTE DE OBLANCA**

Si todavía no tiene una cuenta de cliente, utilice esta opción para acceder al formulario de registro.

**Si ya eres cliente de Oblanca**, te pediremos algunos datos para poder verificar tu identidad:

- NIF / CIF / o similar
- Código de cliente
- Correo electrónico

Una vez hayas introducido estos datos, comprobaremos tu identidad y te enviaremos un correo electrónico con tu usuario y tu contraseña.

En el caso de que todavía **no seas cliente de Oblanca**, puedes enviarnos tus datos haciendo clic en el botón [“No soy cliente de Oblanca. Registrarme”](#) y gestionaremos tu alta lo antes posible.

# Registro nuevo usuario



## Datos de acceso

Nombre*	Clave*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Repita la Nueva Clave*
	<input type="text"/>

## Datos personales

Nombre*	
<input type="text"/>	
Primer Apellido*	Segundo Apellido*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Empresa*	Teléfono*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email*	CIF*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dirección*	Localidad*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Provincia*	CP*
<input type="text"/>	<input type="text"/>

\*Campos obligatorios

Registrar

### ¿Puedo registrarme si no soy empresa o autónomo?

Oblanca es un distribuidor de alimentación especializado en clientes de retail, restauración y otros operadores, por lo que será necesario que nos indiques un CIF o NIF en tu alta como cliente.

### ¿Puedo registrarme en la Tienda Online de Oblanca si no soy cliente de Oblanca?

La Tienda Online de Oblanca es un espacio personalizado para nuestros clientes en el que ofrecemos un amplio catálogo de productos de alimentación con más de 1.200 referencias, así como ofertas y sugerencias adaptadas a tu negocio. Para ofrecerte una magnífica experiencia de usuario, necesitamos conocerte un poco mejor, por lo que sólo permitimos el acceso a clientes de Oblanca.

En el caso de que todavía no seas cliente de Oblanca, puedes ponerte en contacto con nosotros [mediante este enlace](#) y gestionaremos tu alta de cliente lo antes posible para que puedas comenzar a disfrutar de todas las ventajas que ofrece nuestra Tienda Online.

### ¿Cómo registrarme si no soy cliente de Oblanca? Quitar repetida

En el caso de que todavía **no seas cliente de Oblanca**, puedes enviarnos tus datos haciendo clic en el botón [“No soy cliente de Oblanca. Registrarme”](#) y gestionaremos tu alta lo antes posible.

### ¿Cómo puedo hacerme cliente de Oblanca?

En el caso de que todavía **no seas cliente de Oblanca**, puedes enviarnos tus datos haciendo clic en el botón [“No soy cliente de Oblanca. Registrarme”](#) y gestionaremos tu alta lo antes posible.

También puedes ponerte en contacto con nosotros a través de cualquiera de nuestras opciones de Atención al Cliente:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00 a 20.00h de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00 a 19.00h de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es). Horario de 9.00 a 19.00h de lunes a viernes.

### ¿Puedo cambiar de forma de pago?

El pago de los pedidos realizados en la Tienda Online, se hará según la forma de pago habitual de cada cliente, condiciones particulares de pago acordadas previamente con Oblanca en el momento de darse de alta como cliente.

Sólo en aquellos casos en los que el importe del pedido realizado en la tienda online exceda el límite de riesgo establecido para cada cliente, el pago deberá efectuarse de manera inmediata, mediante tarjeta bancaria de crédito o débito, en el momento de confirmar el pedido online.

Si quisieras cambiar tu forma de pago, puedes realizar la solicitud a través de estas vías:

- Mediante correo electrónico, escribiéndonos a [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es)
- A través de nuestro número de Atención al Cliente 902 24 34 34
- Con tu comercial habitual

### ¿Qué ventajas obtengo al registrarme?

La Tienda Online de Oblanca es un espacio personalizado para nuestros clientes, en el que ofrecemos un amplio catálogo con más de 1.200 referencias de productos en congelado, refrigerado y ambiente, así como ofertas y sugerencias adaptadas a tu negocio.

En tu espacio personalizado de cliente podrás acceder, entre otros servicios, a:

- Ofertas mensuales
- Novedades
- Tus productos favoritos
- Tus productos más comprados
- Tus pedidos
- Tus facturas
- Tus albaranes
- Tus datos de cliente

### ¿Por qué no he recibido el mail de confirmación de registro?

Si ya tienes una cuenta de cliente abierta con nosotros y es la primera vez que accedes a la Tienda Online de Oblanca, debes hacer clic en la parte superior derecha "Acceder a mi cuenta". Te pediremos algunos datos para poder verificar tu identidad:

- NIF/CIF/o similar
- Código de cliente
- Correo electrónico

Si nos facilitas un correo electrónico diferente al que tenemos en nuestro registro de clientes, o no tenemos un correo electrónico asociado a tus datos, no te llegará el email de confirmación, por lo que deberás ponerte en contacto con nosotros para que te lo facilitemos a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es). Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.

### ¿Cómo actualizo mis datos?

En la Tienda Online de Oblanca podrás acceder a tu zona personalizada de cliente, en la que verás reflejados tus datos personales: CIF, nombre, dirección, etc.

Para evitar posibles inconvenientes en el reparto de los pedidos, si quieres cambiar algún dato de tu zona personalizada, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es). Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.

En caso de que quieras cambiar tu contraseña de acceso, podrás hacerlo tú mismo en la zona de clientes.

### ¿Qué uso se hace de mis datos?

En Oblanca trataremos tu información para:

- Gestionar la relación mercantil que has suscrito y contratado con nosotros.
- Envío de comunicaciones comerciales relacionadas con el sector avícola y/o el sector de la distribución.
- Gestionar comunicaciones por correo electrónico con interesados.
- Llevar a cabo los procesos de selección de la sociedad.
- Análisis de perfiles.

Los datos personales serán conservados mientras se mantenga la relación mercantil vigente. Asimismo, aunque se ponga fin a la relación entre las partes, Oblanca seguirá conservando tu información para el envío de información relacionada con nuestros productos y servicios. Siempre podrás ejercitar los derechos que te reconoce la normativa vigente poniéndote en contacto a través de la vía que te sea más cómoda.

Tienes toda la información disponible en nuestra [Política de privacidad](#).

### ¿Qué hago si no recuerdo mi contraseña?

Si no recuerdas tu contraseña, puedes hacer clic en el enlace *“He olvidado mi contraseña”*. Te pediremos algunos datos de acceso y te haremos llegar tu contraseña cuanto antes.

Comprueba si repartimos en tu zona

Acceder a mi cuenta Registrarme

**Oblanca**  
El sabor de tu bienestar

Buscar...

PRODUCTOS DEL MAR | CARNES Y AVES | PRECOCINADOS | VERDURAS | PANADERIA Y BOLLERIA | REPOSTERIA |  
QUESOS | AVES | CARNES | HUEVOS | ELABORADOS POLLO | ELABORADOS CERDO | ELABORADOS VACUNO |  
OTROS ALIMENTOS PREPARADOS | SALSAS | ACEITES | CONSERVAS |

INICIA SESIÓN PARA ACCEDER A TU CUENTA CLIENTE

**Oblanca**

**DATOS DE ACCESO**

Usuario\*

Contraseña\*

[He olvidado mi contraseña](#)

IDENTIFICAR

NO TENGO CUENTA DE ACCESO REGISTRARME

También puedes ponerte en contacto con nosotros a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es). Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.

### ¿Puedo añadir varias direcciones de entrega?

No, solo estará disponible la dirección de entrega que hayas indicado al darte de alta como cliente de Oblanca. Si quieres cambiar algún dato en tu zona personalizada, puedes contactar con tu comercial habitual o a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es). Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.

### **¿Puedo ver mis pedidos?**

En la Tienda Online de Oblanca podrás acceder a tu zona personalizada de cliente, en la que encontrarás tus pedidos anteriores, junto a las facturas y los albaranes. Además, te ofrecemos la posibilidad de ver estos documentos online, descargarlos e imprimirlos.

También podrás reordenar los pedidos anteriores de una forma rápida y fácil.

### **¿Puedo consultar mis facturas y albaranes?**

En la Tienda Online de Oblanca podrás acceder a tu zona personalizada de cliente, en la que encontrarás tus facturas y albaranes, junto a tus pedidos. Además, te ofrecemos la posibilidad de ver estos documentos online, descargarlos e imprimirlos.

### **¿Puedo guardar productos en mi cuenta para verlos más tarde?**

En la Tienda Online de Oblanca podrás acceder a tu zona personalizada de cliente, en la que podrás encontrar y guardar productos para más tarde.

Simplemente, accede al producto que deseas guardar y haz clic en el botón *“favoritos”*, el cual tiene el símbolo de un corazón que aparecerá al lado de la foto del artículo. Cuando este corazón se vuelva rojo, habrás guardado ese producto como favorito.

Para ver todos los productos guardados, accede en tu zona personalizada a la sección *“productos favoritos”*.

### **¿Puedo consultar el histórico de productos que he comprado?**

En la Tienda Online de Oblanca podrás acceder a tu zona personalizada de cliente, en la que encontrarás tus pedidos anteriores, los cuales recogen el histórico de productos que has ido comprando. Además, te ofrecemos la posibilidad de ver estos documentos online, descargarlos e imprimirlos.

También podrás reordenar los pedidos anteriores de una forma rápida y fácil.

### **¿Cómo puedo saber si ofrecéis reparto en mi zona?**

En la Tienda Online de Oblanca podrás conocer si tenemos reparto en el código postal donde está ubicado tu negocio.

Simplemente tienes que introducir el código postal en el buscador que encontrarás en la parte superior de la tienda online, y te indicaremos al instante si ofrecemos reparto en tu zona.



### ¿Qué disponibilidad y flexibilidad tiene el servicio técnico y de soporte?

Para cualquier consulta o solicitud, puedes contactar con tu comercial habitual o a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es) Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.

### Cómo comprar:

#### ¿Existe algún tipo de asistencia técnica y de ayuda mientras realizo la compra o tras el proceso de compra?

Si durante el proceso de compra tienes algún problema, puedes contactar con tu comercial habitual o a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es) Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.

#### ¿Cómo encuentro un producto?

Existen cuatro formas de buscar un producto en nuestra tienda online:

1. Introduciendo el nombre del producto en el buscador general situado en la parte superior de la tienda online, sobre el menú de familias de productos.
2. Moviéndote por el menú de familias, ya que, haciendo clic en cada una de ellas, encontrarás las subfamilias en las que se dividen y los productos que hay dentro.
3. Puedes consultar productos utilizando el buscador de temperaturas que se encuentra ubicado tanto en la parte superior izquierda de la tienda online, como en la parte inferior del menú de familias de productos.

4. Puedes encontrar un producto utilizando el buscador de momentos de consumo situado en la parte inferior del menú de familias de productos.



### ¿Cómo añado productos al carrito de compra?

Al entrar en cada uno de los productos, encontrarás la opción de añadir al carrito las cantidades necesarias. Debes escribir el número que necesitas, o hacer clic en los botones “+” o “-”. Después, hay que hacer clic en el botón “AÑADIR AL CARRITO”.



### ¿Cómo puedo elegir el formato en un producto?

Al entrar en cada uno de los productos, encontrarás la información de los formatos en los que se vende, en el desplegable “FORMATO”. Así, podrás seleccionar en qué formato quieres recibir el producto.

**Momentos de consumo:** Menu del dia, Segundos, .

FORMATO

REF: 0406023



## ¿Cómo puedo saber si un producto es Congelado, Refrigerado o Temperatura Ambiente?

Al entrar en cada uno de los productos de nuestra tienda online, aparecerá un símbolo indicando su temperatura de conservación. Además, puedes encontrar los productos con la ayuda del buscador de temperaturas que se encuentra ubicado tanto en la parte superior izquierda de la tienda online, como en la parte inferior del menú de familias de productos.



## ¿Dónde puedo ver los alérgenos que contiene cada producto?

Al entrar en cada uno de los productos, encontrarás en la parte inferior de la ficha con sus datos, un apartado llamado "ALÉRGENOS". En él se indican los alérgenos que contiene el producto.

CARACTERÍSTICAS	+	MODO DE EMPLEO	+
VENTAJAS Y BENEFICIOS	+	ENVASE Y EMBALAJE	+
INGREDIENTES	+	CONSERVACIÓN	+
ALÉRGENOS	+	INFORMACIÓN NUTRICIONAL	+
RECETAS	+		

## ¿Qué alimentos son gluten free o aptos para celíacos?

Al entrar en cada uno de los productos, encontrarás en la parte inferior de la ficha con sus datos, un apartado llamado "ALÉRGENOS". Los que no contienen gluten son los aptos para celíacos.

## ¿Qué pasa si un producto de mi área "Favoritos" está agotado al hacer la compra?

Al realizar el pedido, se indicarán los productos que se encuentran sin stock. Si quieres que te avisemos cuando el artículo esté nuevamente disponible, debes hacer clic sobre el botón "sin stock".

## RESUMEN DEL PEDIDO

Recuerde al modificar una cantidad, presionar el botón para actualizar su valor.

Producto	Formato	Cantidad
 <b>0630855</b> CECINA OBLANCA	 PZ	1  
 <b>0363484</b> ENSALADILLA RUSA	CJ	3  
 <b>0121145</b> CRIPOLLO EN BANDEJA.ATM	 BJ	1  

Pinche aquí si desea que le enviemos un email cuando dispongamos de stock de este producto

sin stock

### ¿Cómo se utiliza la zona de “Facturas”?

Al hacer clic en el apartado “Mis consultas”, encontrarás la zona de Facturas, donde podrás buscar las facturas por fecha, ejercicio, serie o número.

### ¿Cómo se utiliza la zona de “Pedidos”?

Al hacer clic en el apartado “Mis consultas”, encontrarás la zona de Pedidos, donde podrás buscar los pedidos por fecha, ejercicio o número.

### ¿Puedo volver a comprar un pedido hecho anteriormente? ¿Puedo seleccionar qué productos de una lista o de un pedido anterior quiero añadir al carro de la compra y cuáles no?

Podrás ver todos tus pedidos anteriores en el apartado “Historial de pedidos”, donde haciendo clic en el carrito, añadirás el pedido que desees en tu carrito nuevamente y podrás editarlo antes de finalizar la compra, es decir, añadir o eliminar productos en dicho pedido.

### ¿Los precios incluyen el IVA?

Los precios que aparecen para cada producto en nuestra tienda online no incluyen el IVA. Antes de confirmar el pedido, podrás ver el importe total del mismo con IVA y sin IVA.

### Cuando cierro sesión, ¿cuánto tiempo se queda activo mi carrito?

Los productos que se encuentren en el carrito se quedarán siempre guardados hasta que realices la compra. Aunque si en sesenta minutos no has realizado ningún movimiento en la tienda online, la sesión se cerrará automáticamente.

## Proceso de compra:

### ¿Cómo compruebo si existe reparto en mi zona?

En la parte superior de la tienda online encontrarás un buscador en el que, al introducir tu código postal, podrás saber si repartimos en tu zona.



### ¿Cómo puedo ver las posibles fechas de entrega de mi pedido?

Al hacer clic en el apartado “carrito”, encontrarás el listado de productos que has seleccionado en tu pedido y un calendario donde estarán señalados en naranja los días que puedes escoger para recibir el pedido.

# Confirmación del pedido

FECHA DE ENTREGA							RESUMEN DEL PEDIDO	
Julio 2020							Recuerde al modificar una cantidad, presionar el botón  para actualizar su valor.	
lu	ma	mi	ju	vi	sá	do	Producto	Formato
29	30	1	2	3	4	5		
6	7	8	9	10	11	12	 0630855 CECINA OBLANCA	 PZ
13	14	15	16	17	18	19		
20	21	22	23	24	25	26	 0363484 ENSALADILLA RUSA	CJ
27	28	29	30	31	1	2		
3	4	5	6	7	8	9		

## ¿Qué pasos he de seguir para realizar una compra?

En primer lugar, debes estar registrado como cliente de la tienda online. A continuación, podrás escoger todos los productos que desees y decidir qué día prefieres recibir el pedido. Finalmente, debes confirmar el pedido que desees realizar.

## ¿Puedo modificar mi pedido antes de confirmarlo?

Antes de confirmar tu pedido, puedes cambiar la cantidad que desees recibir de cada uno de los productos que anteriormente has seleccionado, o añadir otros nuevos. Además, también puedes eliminar los productos que finalmente no desees comprar.

## ¿Durante cuánto tiempo se guardan los productos en mi carrito?

Los productos que se encuentren en el carrito se quedarán siempre guardados hasta que realices la compra. Aunque si en sesenta minutos no has realizado ningún movimiento en la tienda online, la sesión se cerrará automáticamente.

## Medios de pago:

### ¿Puedo pagar con mi tarjeta de débito o crédito? ¿Es seguro dicho pago?

En cuanto al pago de los pedidos realizados en la tienda online Oblanca, se aplicará la forma de pago habitual de cada cliente (indicada previamente al darse de alta como cliente de Oblanca).

Sólo en aquellos casos en los que el importe del pedido realizado en la tienda online exceda el límite de riesgo establecido para cada cliente, el pago deberá efectuarse de manera inmediata, mediante tarjeta bancaria de crédito o débito, en el momento de confirmar el pedido online.

Para los pagos realizados mediante tarjeta bancaria en la tienda online, los datos serán gestionados por la entidad bancaria BBVA, con la única finalidad de tramitar dichos pagos. El prestador del servicio tratará los datos bancarios de cada cliente para

completar la operación, sin que en ningún caso Oblanca tenga acceso a dicha información. Para cualquier consulta o reclamación relacionada con la tarjeta, el cliente deberá dirigirse a la entidad financiera que haya emitido su tarjeta.

### ¿Puedo pagar contra reembolso?

En cuanto al pago de los pedidos realizados en la tienda online Oblanca, se aplicará la forma de pago habitual de cada cliente (indicada previamente al darse de alta como cliente de Oblanca).

En el caso de que quieras cambiar tu forma de pago, puedes contactar con tu comercial habitual o a través de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es) Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.

### Servicio de reparto:

### ¿Puedo elegir un día de entrega concreto?

Al hacer clic en el apartado “carrito”, encontrarás el listado de productos que has seleccionado en tu pedido y un calendario donde estarán señalados los días que puedes escoger para recibir el pedido.

## Confirmación del pedido

FECHA DE ENTREGA								RESUMEN DEL PEDIDO	
Julio 2020								Recuerde al modificar una cantidad, presionar el botón  para actualizar su valor.	
lu	ma	mi	ju	vi	sá	do	Producto	Formato	
29	30	1	2	3	4	5			
6	7	8	9	10	11	12	 0630855 CECINA OBLANCA	 PZ	
13	14	15	16	17	18	19			
20	21	22	23	24	25	26			
27	28	29	30	31	1	2	 0363484 ENSALADILLA RUSA	CJ	
3	4	5	6	7	8	9			

### Soy de León, ¿puedo recoger mi pedido en las Oficinas Centrales de Oblanca?

Actualmente no ofrecemos esta posibilidad, pero uno de nuestros repartidores te entregará el pedido el día que hayas seleccionado en el apartado “carrito” al realizar tu pedido online.

### ¿Cuánto cuestan los gastos de envío?

El envío de los pedidos a nuestros clientes es gratuito.

### ¿Cómo cambio la dirección de entrega?

En la Tienda Online de Oblanca podrás acceder a tu zona personalizada de cliente, en la que verás reflejados tus datos personales: CIF, nombre, dirección, etc.

Para evitar posibles inconvenientes en el reparto de los pedidos, si quieres cambiar algún dato de tu zona personalizada, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es). Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.

### **Devoluciones:**

#### ¿Qué hago si recibo un producto defectuoso o erróneo? ¿Puedo devolver o cambiar un producto?

Sólo se admitirán devoluciones de artículos congelados comprados en la Tienda Online Oblanca, en el plazo de 7 días naturales desde la fecha de entrega, en las siguientes condiciones\*:

- El artículo no haya superado su fecha de caducidad y/o consumo preferente.
- El artículo esté sin usar ni consumir.
- El embalaje original esté en perfecto estado.

No se admitirán devoluciones de 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.

En caso de que los artículos que el cliente desea devolver no cumplan con los requisitos detallados anteriormente, será el propio transportista el que no valide la devolución en el momento de la recogida del artículo.

En ningún caso se admitirán devoluciones de artículos frescos o refrigerados.

\*Sin perjuicio de los derechos de garantía reconocidos en la ley.

Quando un producto no es conforme o muestra un desperfecto, el Usuario podrá optar entre la sustitución o devolución del dinero, sin ser imputados al cliente los gastos que estos hechos conlleven. En caso de no disponer de unidades de este artículo en

stock, OBLANCA procederá a la devolución del importe total abonado por el Usuario. Todo ello sin perjuicio del derecho que le asiste a OBLANCA de verificar la falta de conformidad del producto y en su caso rechazar la reclamación.

En el caso de que el producto adquirido muestre algún desperfecto, no coincida con el solicitado, quiera solicitar una devolución o cancelar su pedido, rogamos se ponga en contacto con nosotros por medio de alguna de las siguientes vías, para que le informen de como tramitar la incidencia:

- A través de nuestro número de Atención al Cliente 902 24 34 34
- Con su comercial habitual
- Mediante correo electrónico, escribiéndonos a [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es)

En el mismo momento en el que el usuario contacte con OBLANCA por cualquiera de las vías anteriormente indicadas, quedará constancia de la reclamación y comenzará la tramitación de la misma.

### **¿Cómo puedo presentar una reclamación?**

Si deseas presentar una reclamación, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es). Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.

Nuestro equipo de Atención al Cliente te dará una respuesta en el plazo más breve posible.

### **He recibido un albarán con un error, ¿qué debo hacer para que lo modifiquéis?**

Si has recibido un albarán con un error, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Teléfono: 902 24 34 34. Horario de 10.00h a 20.00h, de lunes a viernes.
- Chat: Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.
- E-mail: [tiendaonline@oblanca.es](mailto:tiendaonline@oblanca.es). Horario de 9.00h a 19.00h, de lunes a viernes.