

Condiciones Generales de Contratación

INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

A continuación, y para su lectura y comprensión, se exponen las Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las “Condiciones Generales”), que serán aplicables a todas las operaciones comerciales de compra-venta a distancia de los artículos y/o productos realizadas de forma electrónica a través de la tienda online del Sitio Web <https://myspecialhair.com> (en adelante, el Sitio Web), desde el momento en que el EMPRESARIO remita al CONSUMIDOR las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Sitio Web, si no está de acuerdo con las mismas no debería usar este Sitio Web.

EL EMPRESARIO se reserva el derecho de modificar total o parcialmente en cualquier momento tanto las Condiciones Generales, así como todos aquellos avisos legales, directrices y/o reglamentos de uso recogidos en el Sitio Web y que, según los casos, sustituirán, completarán y/o modificarán las Condiciones Generales aquí recogidas, sin que ello afecte a los artículos y/o productos que fueron adquiridos previamente a la modificación.

Dichas modificaciones podrán realizarse, a través del Sitio Web, por cualquier forma admisible en derecho y serán de obligado cumplimiento durante el tiempo en que se encuentren publicadas en la web y hasta que no sean modificadas válidamente por otras posteriores.

EL EMPRESARIO informa que el CONSUMIDOR puede tener acceso a las Condiciones Generales pulsando sobre el enlace “Condiciones Generales de Contratación”. Recomendamos que El CONSUMIDOR consulte periódicamente las Condiciones Generales, ya que pueden sufrir modificaciones. Puede consultar siempre que lo desee la versión vigente de dichas condiciones en <https://myspecialhair.com/condiciones-generales-contratacion>

No obstante, el EMPRESARIO se reserva el derecho de aplicar, en determinados casos, unas Condiciones Particulares con preferencia a las presentes Condiciones Generales cuando lo considerara oportuno, anunciándolas en tiempo y forma oportunos.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán siempre las condiciones acordadas en este último instrumento respecto de aquellos términos incompatibles, y tan solo respecto de aquellos artículos y/o productos sometidos a dichas condiciones específicas.

La aceptación del presente documento contractual conlleva que el CONSUMIDOR:

1. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
2. Que es una persona física o representa a una persona jurídica con capacidad suficiente para contratar.
3. Que asume todas las condiciones y obligaciones aquí dispuestas.

1. INTERVINIENTES E IDENTIDAD DE LAS PARTES

De una parte,

El EMPRESARIO es Juan Antonio Espinosa López, N.I.F.: 08834386V, con domicilio en Calle Lady Smith, 9, 5ºB - 06009 Badajoz (España), teléfono (+34) 649 313 252 y correo electrónico info@myspecialhair.com

Y, de otra parte,

El CONSUMIDOR, registrado en el Sitio Web mediante un nombre de usuario y contraseña, o como usuario invitado sin necesidad de estar registrado en el Sitio Web, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al EMPRESARIO.

Solo tendrá la consideración de CONSUMIDOR, la persona física o jurídica que acredite adecuadamente su condición y acepte las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares que, en su caso, sean de aplicación y que, junto con el Aviso Legal y la Política de Privacidad y la Política de Cookies, rigen nuestra relación comercial, desde el momento en que el EMPRESARIO le remita las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Si no está de acuerdo con alguna parte de los términos, no podrá adquirir ninguno de los artículos y/o productos ofertados en el sitio web.

En el caso de personas físicas queda expresamente prohibida la compra de artículos y/o productos por parte de menores de 18 años de edad o por personas jurídicas que no cumplan los requisitos previstos en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

La realización de pedidos desde el Sitio Web por parte de un menor de edad que falsee la información, se entenderá realizada bajo la supervisión y autorización de sus padres, tutores o representantes legales.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales regularán la relación comercial que surja entre el EMPRESARIO y el CONSUMIDOR por pedidos de artículos y/o productos realizados a través de la tienda online del Sitio Web.

Teniendo en cuenta lo anterior, el CONSUMIDOR únicamente estará sujeto a las Condiciones Generales desde el momento en que reciba por parte del EMPRESARIO todas las condiciones de la compra en el documento de confirmación de pedido.

La contratación conlleva la entrega, previo pago de un precio determinado y públicamente expuesto a través del Sitio Web, de un producto concreto.

Las presentes Condiciones y todo documento al que se haga referencia expresa en estas constituyen el acuerdo íntegro existente entre el CONSUMIDOR y el EMPRESARIO en relación con el objeto de compraventa y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida verbalmente o por escrito por las mismas partes.

El CONSUMIDOR y el EMPRESARIO reconocen haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el usuario.

El acceso a la mayoría de contenidos del Sitio Web es completamente gratuito y no requiere registro previo, sin perjuicio de que el EMPRESARIO condiciona la utilización de algunos de los servicios ofrecidos en su web a la previa cumplimentación del correspondiente formulario, y en su caso pueden implicar el abono de cantidades económicas.

Queda prohibido el acceso al Sitio Web por parte de menores de 14 años de edad. No obstante, en caso de que tenga lugar el acceso al Sitio Web por parte de un menor, se presumirá que dicho acceso se ha realizado con autorización previa y expresa de sus padres, tutores o representantes legales, sin perjuicio de que el EMPRESARIO se reserva el derecho a realizar cuantas verificaciones y

comprobaciones considere oportunas.

Bajo ningún concepto el EMPRESARIO se responsabilizará de la veracidad de los datos facilitados por el usuario, por lo que cada éste será el único responsable de que la información facilitada al EMPRESARIO resulte adecuada, exacta y precisa o, en caso contrario, de las posibles consecuencias que pudieran derivarse de la falta de calidad de los datos o de las manifestaciones falsas o inexactas que realice.

3.1. Requisitos para obtener la condición de usuario registrado

Para poder llevar a cabo la compra de los artículos y/o productos puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, resulta preciso que éstos se registren previamente, facilitando a través de los formularios dispuestos a tal efecto, al menos, los datos de registro que sean requeridos como obligatorios.

Es requisito imprescindible para poder registrarse como usuario ser mayor de dieciocho (18) años y proporcionar a través del sitio web toda la información requerida como obligatoria. El usuario registrado asume que su cuenta de usuario es personal e intransferible, pudiendo registrarse en el Sitio web tanto personas físicas como personas jurídicas.

Todo usuario registrado dispondrá de una contraseña de acceso, que será en todo caso, personal, intransferible, tendrá una vigencia temporal limitada. Esta contraseña deberá cumplir unos requisitos mínimos de longitud y seguridad. El usuario podrá modificar o recuperar dicha contraseña en cualquier momento, siguiendo para ello el procedimiento dispuesto en el Sitio web. En ningún caso el EMPRESARIO tendrá acceso directo a dicha contraseña salvo para la prestación del servicio de acceso al Sitio web a los usuarios.

En virtud de lo anterior, es obligación del usuario notificar de forma inmediata al EMPRESARIO cualquier hecho que permita el uso indebido de los identificadores y/o contraseñas, tales como el robo, extravío, o el acceso no autorizado a los mismos, con el fin de proceder a su inmediata cancelación. Mientras no se comuniquen tales hechos, el EMPRESARIO quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los identificadores o contraseñas por terceros no autorizados.

3.2. Baja como usuario registrado

El usuario puede, en cualquier momento, solicitar su baja del sitio web, bastando para ello tramitarlo a través del apartado habilitado al efecto en el apartado "Mi cuenta" disponible en el Sitio Web.

En cualquier caso, una vez efectuada la baja, el usuario podrá solicitar un nuevo registro, quedando a salvo la facultad del EMPRESARIO de no admitir dicho registro

en los casos concretos especificados en la cláusula denominada “Requisitos para obtener la condición de usuario”, o en caso de conflicto o controversia suscitado entre las partes, que se encuentre por resolver o que haya finalizado con reconocimiento de culpa o negligencia del usuario y/o perjuicio al EMPRESARIO, a sus colaboradores y asociados o a sus usuarios, consumidores o potenciales consumidores.

3.3. Requisitos para obtener la condición de usuario invitado

La adquisición de los artículos y/o productos puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, se puede realizar como usuario invitado si necesidad de registro previo.

Podrán actuar como usuarios invitados, las personas físicas mayores de dieciocho (18) años y las personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad suficiente para contratar, y que proporcionen a través del Sitio Web toda la información requerida como obligatoria, referente a datos de identificación, dirección de entrega, datos de facturación y método de pago escogido.

Si el consumidor ya hizo compras anteriormente, tras hacer la compra y añadir al carrito los artículos y/o productos seleccionados podrá acceder a sus datos de cliente, introducidos en la compra anterior.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS ARTÍCULOS Y/O PRODUCTOS

En cumplimiento de la normativa vigente y, en especial de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el EMPRESARIO ofrece en cada uno de los apartados del Sitio Web, según el tipo de artículo y/o producto de que se trate, información sobre el mismo, sus características y precios.

- Artículos relacionados con la posticería masculina, prótesis capilares. Dentro de ellas hay distintas bases confeccionadas en distintos materiales y distintos colores de pelo en stock.

Los artículos y/o productos ofertados, así como otros que en un futuro se pudiesen ofrecer a través del sitio web, serán entregados a cambio de la correspondiente remuneración a satisfacer por parte del CONSUMIDOR, y conferirán a éste un derecho de uso sobre los mismos, sometido a los plazos, condiciones y términos de las presentes condiciones generales y de las condiciones particulares que, en su caso, se establezcan.

No obstante, el EMPRESARIO se reserva el derecho a retirar, reponer o cambiar los artículos y/o productos que se ofrecen a través del Sitio Web, mediante el simple cambio en el contenido de los mismos.

De esta forma, los artículos y/o productos ofrecidos en cada momento en el Sitio Web se regirán por las Condiciones Generales vigentes en cada caso. Así mismo, el EMPRESARIO tendrá la facultad de dejar de ofrecer, sin previo aviso y en cualquier momento, el acceso a los artículos y/o productos mencionados.

Las descripciones, que en cada caso se establezcan, regularán la prestación por parte del EMPRESARIO de los artículos y/o productos que se ofrezcan al CONSUMIDOR.

4.1. Disponibilidad de los artículos y/o productos

La disponibilidad de los artículos y/o productos ofrecidos por el EMPRESARIO a través del Sitio Web puede variar en función de la demanda de los CONSUMIDORES. Pese a que el EMPRESARIO actualiza el stock periódicamente, el producto solicitado por el CONSUMIDOR podría estar agotado en ese momento. En tal caso, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el usuario mediante correo electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su pedido, proponiéndole un producto similar alternativo, esperar a que el producto seleccionado esté de nuevo disponible en nuestro stock o proceder a la cancelación del pedido.

4.2. Indicación y validez de precios

Los precios de los artículos y/o productos se muestran siempre en la moneda euro (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) correspondiente u otros impuestos que pudieran ser aplicables y que serán en todo momento los vigentes.

El IVA está incluido en estos precios. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios no incluyen los gastos de envío, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto adquirido.

Los gastos de envío de los artículos y/o productos corren por cuenta del CONSUMIDOR y se añadirán al total del importe de los artículos y/o productos seleccionados. Se le informará de dichos gastos antes de confirmar el pedido y finalizar el proceso de contratación.

Los precios mostrados en el Sitio Web son de aplicación exclusivamente a los artículos y/o productos ofrecidos a través de dicho Sitio Web y durante el tiempo que permanezcan publicados y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo.

EL EMPRESARIO se reserva expresamente el derecho de modificar los precios en cualquier momento sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el momento de la realización el pedido correspondiente.

4.3. Facturación

Según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en los contratos con las personas consumidoras y usuarias, éstas tendrán derecho a recibir factura en papel, siendo la recepción de la factura en formato papel un derecho gratuito del consumidor. La expedición de la factura electrónica estará condicionada a que la parte empresaria haya obtenido previamente el consentimiento expreso de la persona consumidora.

El Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, en su artículo 3 establece para el caso de ventas cuyo importe no exceda de 400 €, IVA incluido, o ventas al por menor cuando su importe no exceda de 3.000 euros, IVA incluido, que el EMPRESARIO podrá expedir factura simplificada y copia de ésta, en las operaciones de ventas realizadas a través del Sitio Web en las que el destinatario de la compra no actúe como empresario o profesional, sino como consumidor final.

Para los supuestos indicados anteriormente, en los que esté permitida la emisión de una factura simplificada, el EMPRESARIO no solicitará durante el proceso de compra los datos personales del comprador. Cuando el destinatario de la factura sea un empresario o profesional que quiera deducir el impuesto o, un consumidor que exija factura para ejercer un derecho de naturaleza tributaria, el EMPRESARIO deberá hacer constar, el N.I.F., domicilio del destinatario y la cuota repercutida.

Debido a nuestra ética ecológica el consumidor consiente expresamente recibir la factura simplificada en formato electrónico, aunque en caso de quererla en formato papel, podrá solicitarla sin coste alguno enviando un email a la dirección info@myspecialhair.com

El CONSUMIDOR al marcar la casilla **“Autorizo y solicito el envío de la factura de compra en formato electrónico”** que se muestra al final del proceso de contratación, autoriza y otorga su consentimiento expreso al EMPRESARIO para que la factura de compra del pedido se emita y envíe por el EMPRESARIO a su correo electrónico en formato electrónico .pdf, excepto en el caso de que el CONSUMIDOR no lo autorice y solicite expresamente el envío de la factura de compra en formato papel por correo postal ordinario.

Para ello, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 649 313 252 o enviar un correo electrónico a la dirección info@myspecialhair.com y solicitar la factura de compra de su pedido en formato papel que será remitida por el EMPRESARIO mediante correo postal ordinario a la dirección que indique el CONSUMIDOR.

El derecho del CONSUMIDOR a recibir la factura en papel no podrá quedar

condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Para cualquier información sobre el pedido, cambiar sus direcciones de envío y facturación o corregir errores en los datos facilitados, el CONSUMIDOR deberá contactar con el EMPRESARIO a través del teléfono (+34) 649 313 252 o de la dirección de correo electrónico info@myspecialhair.com En todo caso deberá indicarse en el asunto del mensaje o en llamada realizada el número de pedido que le fue asignado e indicado en el correo electrónico de confirmación de la compra.

5. PROCESO DE COMPRA

El procedimiento de contratación en la tienda online únicamente podrá ser realizado en idioma castellano.

Toda la tramitación del pedido, perfección del contrato, así como posteriores comunicaciones con el CONSUMIDOR serán realizadas en idioma castellano.

En el caso de que pudiera llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

El CONSUMIDOR, para poder acceder a los artículos y/o productos ofertados por el EMPRESARIO, deberá darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario, o como usuario invitado, sin necesidad de registro previo. Para ello, el CONSUMIDOR deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos en el formulario "Registrarse".

El CONSUMIDOR seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al EMPRESARIO la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que éste proceda al bloqueo inmediato, siendo el CONSUMIDOR el único responsable de los perjuicios que el mismo pueda sufrir, o que pueda ocasionar, por un uso indebido de sus claves debido a una mala custodia o uso de las mismas por su parte.

El CONSUMIDOR se hace responsable de tratar confidencial y responsablemente la identidad y contraseña obtenidas en el registro como usuario, no pudiendo cederlas a otro.

El CONSUMIDOR no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin, el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del EMPRESARIO, así como expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

La plataforma de contratación del EMPRESARIO informará al CONSUMIDOR, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico, respecto a todas

las características, precio, formas de transporte, fecha de contratación y plazo de entrega del producto adquirido.

Una vez ha sido creada la cuenta de CONSUMIDOR, se informa que de conformidad con lo exigido por el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. El CONSUMIDOR, como usuario registrado o como usuario invitado, sin necesidad de estar registrado, para proceder a la compra de artículos y/o productos, deberá seleccionar el/los producto/s que desea adquirir y añadirlos a su “Carrito de Compra”, haciendo clic en el botón “Agregar al carrito”.
2. El CONSUMIDOR podrá comprobar que el/los producto/s se han añadido correctamente a su cesta del “Carrito de Compra” en la que deberá figurar el número de artículos y/o productos seleccionados.
3. Al CONSUMIDOR le aparecerá un resumen detallado de los artículos y/o productos de su “Carrito de Compra”, que comprende:
 - Imagen del producto
 - Descripción del producto
 - Disponibilidad del producto
 - Precio unitario
 - Cantidad
 - Subtotal artículos y/o productos (IVA incluido)
 - Subtotal gastos de envío (IVA incluido)
 - Impuestos
 - Total
4. A continuación se mostrará al CONSUMIDOR un formulario electrónico que deberá cumplimentar con sus datos de facturación y dirección completa para la entrega de la mercancía. Una vez rellenado pinche en el botón GUARDAR.
5. Si la dirección de entrega de la mercancía, es distinta a la indicada de la dirección de facturación el CONSUMIDOR puede añadir una nueva dirección haciendo clic en el botón AÑADIR NUEVA DIRECCIÓN.
6. Si la dirección de entrega indicada en los datos de facturación coincide con la dirección de entrega estos serán seleccionados por defecto al realizar el pedido. Asegúrese siempre de actualizar sus datos si han cambiado.
7. Antes de proceder con el pedido, el CONSUMIDOR deberá leer detenidamente las presentes condiciones generales y la información básica de protección de datos puesta a su disposición, aceptándolas en su totalidad mediante la marcación de la siguiente casilla de verificación “check-box”:

Estoy de acuerdo con la información básica de protección de datos puesta a mi disposición y con las Condiciones Generales de Contratación, aceptando ambas sin reservas.

8. Como sistema de pago de su pedido el CONSUMIDOR utilizará alguna de las formas de pago establecidas por el EMPRESARIO en el Sitio Web.
9. El pedido será procesado una vez que el CONSUMIDOR haga clic en el botón **“Confirmar mi compra”** situado al final de la página.
10. Una vez efectuada la compra, al CONSUMIDOR le será remitida, a la dirección de correo electrónico indicada al efecto, una confirmación de la compra efectuada, “Justificante de Compra”, que servirá como justificante de la operación realizada y que podrá imprimir en papel. La confirmación de pedido y el Justificante de Compra no tendrán validez como factura.
11. Para consultar el estado de sus pedidos pendientes tiene que entrar por la opción «Mi cuenta». Después de identificarse (página de «login») podrá acceder a su página de pedidos, donde los encontrará ordenados por fecha de pedidos y una indicación del estado del pedido.

Las comunicaciones, órdenes de compra y pagos que intervengan durante las transacciones efectuadas en el Sitio Web podrían ser archivadas y conservadas en los registros informatizados del EMPRESARIO con el fin de constituir un medio de prueba de las transacciones, en todo caso, respetando las condiciones razonables de seguridad y las leyes y normativas vigentes que a este respecto sean de aplicación, y particularmente atendiendo al REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS - RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), y a los derechos que asisten a los Usuarios conforme a la política de privacidad de este Sitio Web.

6. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Se informa al CONSUMIDOR que en el caso de que haya facilitado datos erróneos a la hora de formalizar su solicitud de pedido en el Sitio Web, podrá modificar los mismos poniéndose en contacto con el EMPRESARIO mediante el formulario de contacto existente en el Sitio Web, enviando un correo electrónico a info@myspecialhair.com, contactando con el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE en el teléfono (+34) 649 313 252 o a través del espacio personal “Mi cuenta”.

7. FORMAS DE PAGO

Para proceder al pago, el CONSUMIDOR deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en el Sitio Web. El pago del precio de los artículos y/o productos sólo podrá realizarse mediante las formas de pago que en cada momento se indiquen en el Sitio Web.

En el caso de pago mediante tarjeta de crédito y/o débito el pago estará sujeto a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras, pero si dicha entidad no autoriza el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido, y entendiéndose no realizada la compraventa del servicio solicitado. El importe del precio del pedido, así como de cualquier impuesto que resulte de aplicación, se mostrará en el momento de formalizar el pedido.

Con el objetivo de reforzar la seguridad y protección de las compras online, el EMPRESARIO ha implantado los procesos necesarios para mejorar la seguridad de las transacciones gracias a la incorporación de un proveedor de servicios de pago y de un intermediario bancario que garantizan la confidencialidad y seguridad de las operaciones, forzando la autenticación de cada una de las compras que se hagan a través del sitio web en los supuestos exigidos por la normativa de seguridad en los medios de pago (PSD2).

Todas las órdenes de pago vienen identificadas por un código, generado por el proveedor de pagos, sin el cual ninguna transacción será autorizada por la entidad bancaria correspondiente. Este código servirá al EMPRESARIO para poder realizar los cobros correspondientes sin necesidad de almacenar los datos de la tarjeta de pago.

En ningún caso, el EMPRESARIO almacenará los datos proporcionados por los CONSUMIDORES a través de la pasarela de pago en sus propios sistemas informáticos, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la compra, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento.

Como sistema de pago existen varias modalidades de pago establecidas en el Sitio Web para que el CONSUMIDOR a su elección pueda realizar su pedido:

Para proceder al pago, el CONSUMIDOR deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en el Sitio Web. El pago del precio de los artículos y/o productos sólo podrá realizarse mediante las formas de pago que en cada momento se indiquen en el Sitio Web.

En el caso de pago mediante tarjeta de crédito y/o débito el pago estará sujeto a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras, pero si dicha entidad no autoriza el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido, y entendiéndose no realizada la compraventa del servicio solicitado. El importe del precio de los artículos y/o productos, así como de cualquier otro impuesto que resulte de aplicación, se mostrará en el momento de formalizar el pedido.

Como sistema de pago existen varias modalidades de pago establecidas en el Sitio Web para que el CONSUMIDOR a su elección pueda realizar su pedido:

- **Stripe:** el CONSUMIDOR tiene la opción de pagar su pedido a través de la plataforma de pagos en línea Stripe. Al seleccionar esta forma de pago, utilizará su tarjeta bancaria de crédito o débito. Este método de pago lleva un cargo adicional del 1.75% sobre el valor de la compra.

- **PayPal:** el CONSUMIDOR tiene la opción de pagar su pedido a través de la plataforma de pagos en línea PayPal. Al seleccionar esta forma de pago, también puede utilizar su tarjeta bancaria de crédito o débito y optar por fraccionar el pago en tres meses sin intereses. Este método de pago lleva un cargo adicional del 3% sobre el valor de la compra.

- **Bizum:** el CONSUMIDOR podrá escoger realizar el pago de su pedido mediante Bizum, sistema de pagos instantáneos entre particulares y de compras en comercios. Para usar este método de pago el CONSUMIDOR tan solo debe tener instalada la app de su banco e introducir el número de teléfono del EMPRESARIO para enviarle el importe de la compra realizada en la tienda online.

- **Transferencia bancaria:** el CONSUMIDOR podrá escoger realizar el pago de su pedido mediante transferencia bancaria a favor del EMPRESARIO. Deberá pulsar en el enlace de la web «pago mediante por transferencia bancaria directa» y seguir las indicaciones que se citan. Cuando se contrate el servicio y se seleccione esta forma de pago, al confirmar la operación se recibirá un correo electrónico con el número de cuenta bancaria del EMPRESARIO donde se debe hacer el ingreso.

- **Klarna:** el CONSUMIDOR tiene la opción de pagar su pedido a través de la plataforma de pagos en línea Klarna. Al seleccionar esta forma de pago, también puede utilizar su tarjeta bancaria de crédito o débito y optar por fraccionar el pago en tres meses sin intereses. Este método de pago lleva un cargo adicional del 5% sobre el valor de la compra.

La compra del CONSUMIDOR puede ser aplazada para la comprobación antifraude. También puede ser suspendida por más tiempo para una investigación más rigurosa, para evitar transacciones fraudulentas.

8. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, la entrega de los artículos y/o productos se entenderá localizada en el territorio de aplicación del IVA español si la dirección de entrega está en territorio español salvo Islas Canarias, Ceuta y Melilla donde se aplican sus correspondientes tipos impositivos. El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento en función del artículo concreto de que se trate.

En este mismo sentido, y de conformidad con la DIRECTIVA (UE) 2017/2455 DEL

CONSEJO de 5 de diciembre de 2017 por la que se modifican la Directiva 2006/112/CE y la Directiva 2009/132/CE en lo referente a determinadas obligaciones respecto del impuesto sobre el valor añadido para las prestaciones de servicios y las ventas a distancia de bienes, los pedidos de compra se localizarán, para su entrega y/o prestación, en aquel Estado miembro de la Unión Europea en que la dirección que figura en el pedido de compra se localiza y, por tanto, el IVA aplicable será el vigente en dicho Estado miembro.

En los pedidos con destino a las Islas Canarias, Ceuta y Melilla, las entregas se encontrarán exentas de IVA por aplicación de lo dispuesto en la Ley 37/1992 y en la DIRECTIVA (UE) 2017/2455, sin perjuicio de la aplicación de los impuestos y aranceles correspondientes conforme a la normativa vigente en cada uno de estos territorios. El CONSUMIDOR debe tener en cuenta que en estos territorios podrían darse situaciones en que se aplican y devengan impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente, y que estos podrían correr de su parte.

Para el resto de localizaciones, distintas a las anteriores, donde los pedidos de compra se localizarán, para su entrega y/o prestación se aplicará la normativa vigente en cada momento; el CONSUMIDOR debe tener en cuenta que esto podría generar la aplicación y devengo de impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente en destino, y que estos podrían correr de su parte. Para ampliar información, el CONSUMIDOR debe dirigirse a la oficina de aduanas en destino.

9. TRAMITACIÓN DEL PEDIDO

Una vez verificada la recepción del pago del producto por el importe total indicado en el proceso de compra se iniciará por parte del EMPRESARIO la tramitación del pedido.

EL EMPRESARIO no garantiza el precio ofertado en el presente pedido durante más de cinco días desde su fecha. Si en cinco días no se hubiese realizado el pago por los medios establecidos al efecto, el precio podrá verse modificado.

A tal efecto, el CONSUMIDOR consiente que la factura sea remitida por el EMPRESARIO en formato electrónico la dirección de correo electrónico facilitada. El CONSUMIDOR podrá, en cualquier momento, revocar este consentimiento enviando un correo electrónico a info@myspecialhair.com para recibir la factura en formato papel.

Asimismo, es recomendable que el CONSUMIDOR imprima y/o guarde una copia en soporte duradero de las condiciones de venta al realizar su pedido, así como también del comprobante de recepción enviado por EL EMPRESARIO por correo electrónico.

EL EMPRESARIO entregará los artículos y/o productos de modo idéntico a como aparecen recogidos en la web.

La mercancía viaja hasta su destino asegurada a todo riesgo por parte del EMPRESARIO, estando el coste de dicho seguro incluido en el precio correspondiente al epígrafe de manipulación y portes.

Ante cualquier incidencia detectada en la entrega de la mercancía, el CONSUMIDOR deberá ponerse en contacto mediante el formulario contacto, e indicando en el mensaje todos los aspectos relacionados con la incidencia de la entrega de la mercancía.

10. CONDICIONES DE ENVÍO DE LOS ARTÍCULOS Y/O PRODUCTOS

Los artículos y/o productos cuya compra haya sido realizada a través del Sitio Web serán enviados debidamente en bolsa serigrafiada con cremallera y protección del producto con papel de burbuja, a la dirección postal que se indique en el formulario de pedido mediante las agencias de transporte Nacex y Correos Premium, contratadas a tal efecto por el EMPRESARIO, no pudiendo la misma corresponder a un apartado de correos o lugares públicos, tales como la vía pública, plazas, estaciones, aeropuertos u otros similares.

El plazo de entrega de los artículos y/o productos dependerá del lugar de destino del envío, y en cualquier caso empieza a contar desde que el EMPRESARIO recibe el importe del pedido. Sin embargo, no adquirirá responsabilidad alguna por fallos en el cumplimiento de esas fechas siempre y cuando sea por causas ajenas al EMPRESARIO.

En caso de no ejecución del contrato por parte del EMPRESARIO por no encontrarse disponible el bien adquirido, el CONSUMIDOR será informado de esta falta de disponibilidad mediante correo electrónico y el EMPRESARIO, sin ninguna demora indebida, le reintegrará las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

10.1. Plazos de entrega de los pedidos

Los pedidos realizados por el CONSUMIDOR a través del Sitio Web pueden ser enviados actualmente a residentes en cualquier población del Territorio Peninsular Español, Islas Baleares, Islas Canarias, ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, países miembros de la Unión Europea y Latinoamérica.

En aplicación del Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los CONSUMIDORES en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos

(CE) n.º 2006/2004 y (UE) 2017/2394, y la Directiva 2009/22/CE, los consumidores y usuarios residentes en países que formen parte de la Unión Europea tendrán derecho al libre acceso a cualquier tienda online independientemente del país europeo en dónde resida, ya que está prohibido bloquear el acceso a una página de un comercio electrónico.

Una vez confirmado el pago del pedido, en caso de que los artículos y/o productos solicitados estén disponibles, los pedidos saldrán desde el almacén del EMPRESARIO a la dirección de entrega indicada por el CONSUMIDOR.

Los plazos de entrega de los pedidos dependerán de la ubicación física del CONSUMIDOR o en su caso de los distintos destinatarios si los hubiese, así como del horario de realización del pedido (hora peninsular oficial española).

Para pedidos de artículos y/o productos de cualquier tipo de los ofertados en el Sitio Web que se encuentren en stock, realizados antes de las 12:00 horas p.m., la entrega de los pedidos, una vez confirmado el pago, se realizará en el domicilio designado libremente por el CONSUMIDOR en los siguientes plazos de entrega estimados:

Zona de entrega	Plazo de entrega
Territorio Peninsular Español	24 a 72 horas laborales
Islas Baleares	48 a 72 horas laborales
Ceuta	3-4 días laborales
Melilla	3-4 días laborales
Islas Canarias	3-4 días laborales
Unión Europea	4-5 días laborales
Latinoamérica	7-10 días laborales

En el caso de pedidos de artículos y/o productos sin stock temporal o personalizados por encargo, el CONSUMIDOR mediante correo electrónico o llamada telefónica podrá consultar con el EMPRESARIO la fecha de disponibilidad de los mismos y el correspondiente plazo de entrega.

En el caso de retraso en el envío de la mercancía y por lo tanto no pudiese cumplirse nuestro compromiso de entregar el pedido en el plazo de entrega estimado, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el CONSUMIDOR mediante correo electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su pedido, proponiéndole un producto similar alternativo, esperar a que el producto seleccionado esté listo para su envío o proceder a la cancelación del pedido.

Como norma general, y salvo que se existan circunstancias derivadas de la

personalización de los artículos y/o productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en el/los productos/s seleccionados en los plazos de entrega indicados anteriormente y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días laborables a contar desde la fecha de la confirmación del pedido.

10.2. Gastos de envío de los artículos y/o productos

Los gastos de envíos de los pedidos, con sus correspondientes impuestos, se mostrarán durante el proceso de compra de los artículos y/o productos antes de la formalización del pedido y que a continuación se detallan:

Zona de entrega	Gastos de envío
Territorio Peninsular Español	4,50 € (impuestos incluidos) Envío Nacex: 7,50 € (impuestos incluidos)
Islas Baleares	9,75 € (impuestos incluidos)
Ceuta	9,75 € (impuestos incluidos)
Melilla	9,75 € (impuestos incluidos)
Islas Canarias	9,75 € (impuestos incluidos)
Unión Europea	12,50 € (impuestos incluidos)
Latinoamérica	15,75 € (impuestos incluidos)

10.3. Gastos de envío de los artículos y/o productos gratuitos

Con carácter general, los gastos de envío de los pedidos de artículos y/o productos realizados a través del Sitio Web cuyo destino sea cualquier población del Territorio Peninsular Español y por un importe igual o superior a 70 € (impuestos incluidos) son gratuitos.

10.4. Imposibilidad de entrega

Si resultase imposible efectuar la entrega de su pedido, el servicio de atención al cliente del Sitio Web se pondrá en contacto con el CONSUMIDOR para acordar una nueva fecha de entrega si no va a estar en el lugar de entrega a la hora convenida.

En caso de que transcurridos 15 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, el pedido no haya sido entregado por causa no imputable al EMPRESARIO, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato.

Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución puede tener un coste adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirle los costes correspondientes.

Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la “entrega” o que el pedido ha sido “entregado” en el momento en el que usted o un tercero indicado por usted adquiera la posesión material de los artículos y/o productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

EL EMPRESARIO no asume responsabilidad alguna cuando la entrega del pedido no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el CONSUMIDOR sean falsos, inexactos o incompletos, asumiendo cualquier otra responsabilidad relacionada con la no entrega del pedido.

Sin perjuicio de lo anterior, EL EMPRESARIO deberá adoptar las medidas exigidas a un comerciante diligente para que la entrega pueda efectuarse en el tiempo acordado.

Si el CONSUMIDOR no recibiese el pedido en los plazos de entrega establecidos en las presentes condiciones y a partir de la fecha de salida del almacén, puede ponerse en contacto a través del teléfono (+34) 649 313 252 o del correo electrónico info@myspecialhair.com

EL EMPRESARIO hará todo lo posible para cumplir el plazo de entrega indicado y si tuviese conocimiento de que por cualquier razón no va a poder cumplirse lo comunicará vía correo electrónico o por teléfono al CONSUMIDOR.

EL EMPRESARIO, informará al CONSUMIDOR de la no disponibilidad del producto tan pronto haya sido informado por el proveedor del mismo, o de la imposibilidad de suministrar el producto solicitado.

El CONSUMIDOR podrá decidir si anular la solicitud del pedido o en su caso solicitar la cotización de un producto alternativo de características similares.

10.5. Códigos promocionales: Términos y condiciones

EL EMPRESARIO puede emitir códigos promocionales de un solo uso como incentivo para los CONSUMIDORES. Cuando el EMPRESARIO crea que un CONSUMIDOR ha burlado de forma premeditada las medidas establecidas para restringir ese uso,

EMPRESARIO podrá ajustar en consecuencia el pedido posterior de dicho CONSUMIDOR. Al utilizar los códigos promocionales, será responsabilidad de los CONSUMIDORES comprobar que la promoción o descuento en cuestión quede reflejado con exactitud al efectuar el pago y durante el periodo aplicable.

Los CONSUMIDORES deberán ponerse en contacto al instante con el EMPRESARIO si detectan cualquier error o no se aplica correctamente el código promocional en la compra realizada.

Los tipos de ofertas y promociones ofrecidos por el EMPRESARIO pueden variar en función de sus propias necesidades, indicando en cada uno de los códigos promocionales puestos a disposición de los CONSUMIDORES a que compra de artículos y/o productos se puede aplicar, las ventajas de los mismos y las fechas de caducidad de los mismos.

La oferta está sujeta a un registro válido y a la aceptación de los términos y condiciones estándar del sitio web.

El código promocional no es transferible y no se puede vender ni canjear. Solo se puede utilizar un código promocional por CONSUMIDOR y exclusivamente se aplica a las compras de artículos y/o productos realizadas a través de la tienda online. El uso de cualquier código promocional constituye la aceptación de estos términos y condiciones.

11. DESISTIMIENTO DE LOS PEDIDOS

11.1. Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento legal

Cuando el comprador sea un CONSUMIDOR y el contrato se celebre sin la presencia física simultánea del CONSUMIDOR y del EMPRESARIO (venta a distancia), el CONSUMIDOR gozará del derecho de desistimiento descrito en esta sección.

El CONSUMIDOR tiene reconocido el derecho de desistimiento de la compra efectuada a través del Sitio Web y, por tanto, si no queda satisfecho, y siempre que la propia naturaleza del servicio adquirido lo permita, podrá devolver éste en un plazo máximo de catorce (14) días naturales, sin necesidad de justificación y sin penalizaciones por su ejercicio.

El plazo para el ejercicio de este derecho es de 14 días naturales desde el día en que el CONSUMIDOR o un tercero que haya indicado (distinto del transportista) reciba el producto comprado o desde que reciba el último bien, en caso de entrega de un mismo pedido en varios envíos.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CONSUMIDOR deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración realizada en cualquier

forma admitida en derecho. Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento normalizado que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

11.2. Modelo de formulario de desistimiento

1. Datos del EMPRESARIO

Juan Antonio Espinosa López

N.I.F.: 08834386V

Dirección: Calle Lady Smith, 9, 5ºB - 06009 Badajoz (España)

Tel. (+34) 649 313 252 | E-mail: info@myspecialhair.com

2. Por la presente le comunico que desisto del contrato compra/venta del siguiente artículo y/o producto ___ adquirido el día ___
3. Nombre consumidor
4. DNI/NIE
5. Domicilio consumidor
6. Teléfono
7. E-mail
8. Firma
9. Fecha

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CONSUMIDOR deberá notificar al EMPRESARIO su decisión de desistir del contrato de compra a través de comunicación por escrito dirigida a la dirección postal Calle Lady Smith, 9, 5ºB - 06009 Badajoz (España) o por correo electrónico dirigido a info@myspecialhair.com. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora a través de correo electrónico la recepción de dicho desistimiento.

[Haga clic aquí para descargar el formulario de desistimiento.](#)

11.3. Consecuencias del derecho de desistimiento legal

En caso de desistimiento, el EMPRESARIO realizará el reintegro al consumidor del importe total de la compra, es decir, el precio del producto más los gastos de envío iniciales al efectuar la compra, antes de que hayan transcurrido catorce (14) días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

La devolución del importe de la compra, se realizará a través del mismo medio de pago empleado por el CONSUMIDOR para la transacción inicial, a no ser que el CONSUMIDOR haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el CONSUMIDOR no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

El EMPRESARIO podrá retener el reembolso al consumidor del importe total de la compra, hasta haber recibido los artículos y/o productos, o hasta que el CONSUMIDOR haya presentado fehacientemente una prueba fidedigna y verificada de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de desistimiento, no es condicionante que los artículos y/o productos sean devueltos en sus embalajes originales. El EMPRESARIO informa al CONSUMIDOR que, si los artículos y/o productos no se devuelven en el mismo embalaje de origen, los bienes podrán sufrir una depreciación. En el caso de que se devuelvan sin dichos embalajes originales o con desperfectos el importe que se abonará al CONSUMIDOR por la devolución del producto será disminuido en la cantidad que corresponda.

El CONSUMIDOR será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza o sus características.

En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de desistimiento, es imprescindible que los artículos y/o productos devueltos se encuentren en perfecto estado de uso para su posterior venta. Antes de devolver el producto, el CONSUMIDOR debe asegurarse de que el mismo se encuentra debidamente protegido para que no sufra ningún daño durante el transporte.

Se informa al CONSUMIDOR que al ejercer el derecho de desistimiento los gastos de envío de la devolución de los artículos y/o productos adquiridos (costes de devolución) desde su domicilio hasta el almacén del EMPRESARIO correrán siempre a cargo del CONSUMIDOR.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada, en la forma y fondo descrita, antes de que venza el plazo correspondiente.

11.4. Excepciones al derecho de desistimiento legal

Quedan excluidos del derecho de desistimiento legal aquellos artículos y/o productos en los que, por la propia naturaleza de los mismos, sea imposible llevarlo a cabo, sin perjuicio de la correspondiente reclamación de los daños y perjuicios sufridos, incluyendo, en concreto, pero no exclusivamente:

(i) artículos y/o productos confeccionados conforme a las especificaciones del

consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse.

(ii) artículos y/o productos precintados por razones de higiene o salud que hayan sido desprecintados y/o utilizados tras la entrega.

El derecho de desistimiento del consumidor se extingue anticipadamente si el EMPRESARIO, contando con el consentimiento expreso del consumidor o a iniciativa de éste, ya ha ejecutado completamente la prestación del servicio contratado antes de la expiración del plazo de desistimiento.

De este modo el consumidor no tiene derecho de desistimiento legal si el EMPRESARIO le proporciona artículos y/o productos confeccionados de acuerdo con las especificaciones del consumidor, le suministra artículos y/o productos que estén diseñados claramente en función de sus necesidades, que hayan sido desprecintados y/o utilizados tras la entrega o si el CONSUMIDOR mismo ha ordenado la prestación de un servicio antes de la expiración del plazo de desistimiento.

12. GARANTÍA LEGAL DE LOS ARTÍCULOS Y/O PRODUCTOS

Todos los artículos y/o productos adquiridos por el CONSUMIDOR a través del Sitio Web del EMPRESARIO están cubiertos por una garantía legal frente a las faltas de conformidad que aparezcan, en las condiciones y con los medios de prueba regulados en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Sin embargo, debido a la naturaleza perecedera y personalizable de estos artículos (peluquines, postizos, bisoñés y prótesis capilares), se aplican las siguientes disposiciones:

Inicio y duración de la garantía legal

La garantía comienza a contar desde la fecha indicada en la factura, tique de compra o albarán de entrega.

El plazo máximo de garantía es de 14 días naturales desde la fecha de entrega del bien, considerando que estos productos están sujetos a desgaste y conservación específica.

Condiciones de validez de la garantía legal

Se garantizará la conformidad del producto siempre que se cumpla con las instrucciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el EMPRESARIO.

La garantía excluye daños derivados de mal uso, falta de cuidado, manipulación indebida, o exposición a condiciones inadecuadas como humedad, calor extremo, o productos químicos no recomendados.

Conformidad del producto

Se entiende que los artículos y/o productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos siguientes:

(i) Se ajusten a la descripción realizada por el EMPRESARIO y posean las cualidades del producto que se hayan presentado al CONSUMIDOR en forma de muestra o modelo a través del Sitio Web.

(ii) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los artículos y/o productos del mismo tipo.

(iii) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el CONSUMIDOR pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto.

Procedimiento de Reclamaciones

El CONSUMIDOR deberá notificar cualquier falta de conformidad al SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE del EMPRESARIO mediante una simple declaración, incluyendo la factura y una descripción detallada del problema.

En caso de proceder, el EMPRESARIO gestionará la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, de manera gratuita para el CONSUMIDOR.

Reparación o sustitución del producto

Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, el CONSUMIDOR lo pondrá a disposición del EMPRESARIO, y este recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere al CONSUMIDOR, dependiendo del tipo de bien.

El bien enviado a reparar o sustituir debe coincidir con el entregado originalmente por el EMPRESARIO, adjuntando la factura o justificante de compra.

El producto debe estar perfectamente embalado y protegido. Si llega al domicilio del EMPRESARIO con daños atribuibles a un embalaje deficiente, la reparación podría no ser cubierta por la garantía, informándose de ello al CONSUMIDOR.

En relación con la reparación y sustitución, la gratuidad incluirá los gastos de envío, mano de obra y materiales necesarios.

Exclusiones de la garantía legal

Se excluyen de la garantía legal aquellas deficiencias ocasionadas por mal uso, falta de cuidado, manipulaciones indebidas o por los defectos derivados de toda causa exterior.

No estarán cubiertos daños causados por factores externos como fenómenos atmosféricos, fuego, agua, uso anormal del producto, quemaduras, cortes, roces, arrugas, arañazos, daños por animales, caídas accidentales o uso incorrecto.

No se admitirán reclamaciones por pérdida de luminosidad natural, deterioro del color por exposición al sol o fuentes de calor, contacto con productos químicos, o tratamientos de limpieza no indicados.

Limitaciones de responsabilidad del empresario

EL EMPRESARIO no está obligado a indemnizar al CONSUMIDOR ni a terceros por las consecuencias del uso indebido del bien, ya sean daños directos o indirectos, accidentes sufridos por personas, daños a bienes distintos del bien adquirido, pérdidas de beneficios o lucro cesante.

Es fundamental que el cliente revise detenidamente las instrucciones de uso y cuidado incluidas con el producto para garantizar su correcta conservación y disfrute.

Para cualquier consulta adicional, contacte con el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST-VENTA a través del teléfono (+34) 649 313 252 o del correo electrónico info@myspecialhair.com

El EMPRESARIO se reserva el derecho de actualizar estas condiciones conforme a cambios normativos o de política interna.

[Haga clic aquí para descargar las hojas de reclamaciones de la Junta de Extremadura.](#)

13. DEVOLUCIÓN DE ARTÍCULOS Y/O PRODUCTOS

El CONSUMIDOR cuenta con la posibilidad de realizar devoluciones de los artículos y/o productos adquiridos a través del sitio web recibidos en mal estado, ya sea por tara o defecto de fabricación (siempre que dichos defectos no hubieran sido debidos a manipulación o utilización indebida por parte del CONSUMIDOR), de artículos y/o productos recibidos erróneos con respecto a los indicados en el pedido o que hayan resultado dañados en el transporte, en un plazo máximo catorce (14) días naturales a contar desde el día en que el CONSUMIDOR o un tercero que haya indicado (distinto del transportista) reciba el producto comprado o desde que reciba

el último bien, en caso de entrega de un mismo pedido en varios envíos.

En los casos en que el CONSUMIDOR considere que en el momento de la entrega del producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, y para iniciar el proceso de devolución, deberá ponerse en contacto con el EMPRESARIO a la mayor brevedad posible a través del correo electrónico info@myspecialhair.com, facilitando los datos del producto, número de pedido, prueba de compra, constatando del defecto/daño mediante el envío de fotografías o vídeos en las que se compruebe que realmente el producto está dañado, deteriorado o es defectuoso o si no cumple con los criterios que buscaba.

Para realizar la devolución, el producto deberá estar en perfectas condiciones, en su estado original (no dañado o ensuciado, sin lavar, ni estar peinado en exceso, ni teñido, ni cortado y con las etiquetas puestas y caja original) y con todos los accesorios promocionales y recambios si los hubiera, incluidos en su caso. En caso contrario, su devolución será rechazada.

Los gastos ocasionados derivados del transporte para realizar la devolución los artículos y/o productos al almacén del EMPRESARIO correrán siempre a cargo del CONSUMIDOR, salvo en el caso de devolución de productos dañados durante el envío, sean incorrectos con respecto a los indicados en el pedido o presenten defectos de fabricación, que correrán a cargo del EMPRESARIO.

Para realizar la devolución, contrate la agencia de transporte que prefiera y envíe su devolución a portes pagados a la dirección del EMPRESARIO, Calle Lady Smith, 9, 5ºB - 06009 Badajoz (España). Puede utilizar la misma caja de embalaje en la que recibió su pedido o una nueva si fuese necesario.

Una vez recibida la mercancía original y el producto íntegro se procederá a comprobar su estado y el EMPRESARIO comunicará por correo electrónico al CONSUMIDOR si tiene derecho al cambio por un producto nuevo o la devolución del dinero. Este proceso puede tardar de 5 a 7 días laborables desde la recepción del artículo en nuestro almacén.

El EMPRESARIO podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el CONSUMIDOR haya presentado una prueba de la devolución de los artículos y/o productos, según qué condición se cumpla primero.

Todo reembolso que el EMPRESARIO deba realizar al CONSUMIDOR debido a la reducción del precio o a la resolución del contrato se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha en la que el EMPRESARIO haya sido informado de la decisión del consumidor de reclamar su correspondiente derecho. Durante periodos de mucho volumen de compras como rebajas, promociones, Halloween, Black Friday, Navidad, etc., se podrían necesitar entre 1 y 3 días laborables más para procesar el reembolso.

El EMPRESARIO efectuará el reembolso indicado en el apartado anterior utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la adquisición del bien, salvo que se hubiese acordado expresamente entre las partes de otro modo, y siempre que no suponga un coste adicional para el CONSUMIDOR. El EMPRESARIO no podrá imponer al consumidor ningún cargo por el reembolso. La devolución del importe no incluirá los gastos de envío iniciales si los hubiera.

Para conocer las gestiones que el CONSUMIDOR debe seguir para la devolución de un producto dañado durante el envío, incorrecto o defectuoso puede contactar directamente con nuestro SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST-VENTA a través del teléfono (+34) 649 313 252 o del correo electrónico info@myspecialhair.com

14. INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS - RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), el EMPRESARIO informa a los CONSUMIDORES de la tienda online del Sitio Web que todos los datos personales que faciliten mediante la cumplimentación de los formularios electrónicos de contacto o registro existentes en el Sitio Web, mediante el envío de correos electrónicos a las distintas cuentas de correo electrónico bajo el dominio en Internet @myspecialhair.com **forman parte del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) del EMPRESARIO que se actualizará periódicamente de acuerdo con lo establecido en el RGPD UE 2016/679**, para su uso por los distintos departamentos de la empresa con la finalidad de poder prestar al CONSUMIDOR nuestros servicios, darles tramite (gestión, cobro y envío de los artículos y/o productos adquiridos), enviar el boletín de noticias sobre las ofertas, promociones y recomendaciones del EMPRESARIO, así como remitir comunicaciones comerciales sobre nuestros artículos y/o productos mediante carta, teléfono, correo electrónico, SMS/MMS, WhatsApp, Telegram o por otros medios de comunicación electrónica equivalentes, siempre y cuando el interesado haya consentido el tratamiento de sus datos personales para esta finalidad.

La legitimación del tratamiento se basa en la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales o por la obtención del consentimiento expreso del interesado. Conservaremos sus datos personales mientras exista un interés mutuo para ello, desde que nos dé su consentimiento hasta que lo revoque o bien solicite la limitación del tratamiento. En tales casos, mantendremos sus datos de manera

bloqueada durante los plazos legalmente exigidos. Los datos no serán comunicados a terceros, salvo obligación legal.

Mediante la introducción de sus datos en los formularios electrónicos existentes en el Sitio Web el CONSUMIDOR otorga su consentimiento explícito e inequívoco al EMPRESARIO para que proceda, en cumplimiento de los fines mencionados en el apartado anterior, al tratamiento de los datos personales facilitados.

Tales datos no serán cedidos por el EMPRESARIO a terceros sin el consentimiento explícito e inequívoco del CONSUMIDOR. Todo ello, sin perjuicio, del deber de colaboración del EMPRESARIO, ante los órganos administrativos y judiciales competentes que puedan requerir datos del CONSUMIDOR afectado.

Así mismo, el EMPRESARIO informa al CONSUMIDOR de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso a los datos personales, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición al tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y, cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el derecho a retirarlo en cualquier momento, mediante un escrito dirigido a la dirección postal Calle Lady Smith, 9, 5ºB - 06009 Badajoz (España) o a través de la dirección de correo electrónico info@myspecialhair.com, adjuntando el afectado, en ambos casos, una prueba de identidad válida en derecho, como fotocopia del DNI/NIE/Pasaporte, e indicando claramente el derecho que desea ejercitar.

Si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente o considera vulnerados sus derechos, también podrá presentar una reclamación ante la Autoridad de Control Española en <https://www.aepd.es> Puede consultar nuestra Política de Privacidad en <https://myspecialhair.com/politica-privacidad>

15. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

EL EMPRESARIO no puede garantizar la continuidad técnica del Sitio Web, la ausencia de fallos o interrupciones del servicio ni que el Sitio Web estará disponible o accesible el cien por cien del tiempo. El Sitio Web está alojado en un servidor seguro y con el certificado SSL de seguridad necesario, siendo estas las herramientas que dispone el EMPRESARIO para controlar la ausencia de virus, gusanos o cualquier otro elemento informático dañino.

En ningún caso, la indisponibilidad del Sitio Web, o la existencia de fallos en el mismo, facultará de ningún modo al CONSUMIDOR o a terceros, a reclamar por ningún concepto algún tipo de remuneración o prebenda compensatoria.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El Sitio Web, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo su programación,

edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento, los diseños, logotipos, texto y/o gráficos son propiedad del EMPRESARIO o en su caso dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores.

Todos los contenidos del Sitio Web se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial, así como inscritos en los registros públicos correspondientes.

La reproducción total o parcial, uso, explotación, distribución y comercialización, requiere en todo caso de la autorización escrita previa por parte del EMPRESARIO.

Cualquier uso no autorizado previamente por parte del EMPRESARIO será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial del autor.

Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos al EMPRESARIO y que pudieran aparecer en el Sitio Web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos mismos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos.

EL EMPRESARIO reconoce a favor de sus titulares los correspondientes derechos de propiedad industrial e intelectual, no implicando su sola mención o aparición en el Sitio Web la existencia de derechos o responsabilidad alguna del EL EMPRESARIO sobre los mismos, como tampoco respaldo, patrocinio o recomendación por parte del mismo.

17. ENLACES

El establecimiento de un hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre EL EMPRESARIO y el propietario del Sitio Web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte del EMPRESARIO de sus contenidos o servicios.

Aquellas personas que se propongan establecer un hiperenlace previamente deberán solicitar autorización por escrito al EMPRESARIO. En todo caso, el hiperenlace únicamente permitirá el acceso a la home-page o página de inicio de los sitios web, asimismo deberá abstenerse de realizar manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre EL EMPRESARIO, o incluir contenidos ilícitos, contrarios a las buenas costumbres y al orden público.

EL EMPRESARIO no se responsabiliza del uso que cada usuario haga de la información puesta a disposición en el Sitio Web ni de las actuaciones que realice en base a la misma.

EL EMPRESARIO no asume responsabilidad alguna por la información contenida en

páginas web de terceros a las que se pueda acceder por «links» o enlaces desde cualquier página web propiedad del EMPRESARIO. La presencia de «links» o enlaces en el Sitio Web del EMPRESARIO tiene finalidad meramente informativa y en ningún caso supone sugerencia, invitación o recomendación sobre los mismos.

18. GENERALIDADES

Las presentes condiciones han sido expuestas con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, EL EMPRESARIO pone a su disposición las presentes Condiciones Generales, de forma que pueden ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

EL EMPRESARIO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración de la tienda online del Sitio Web, las funcionalidades de la misma y/o de los contenidos que en ella se incorporan. Así, como de cesar en la prestación de servicios en cualquier momento, manteniendo intactas las obligaciones comerciales o de cualquier tipo adquiridas hasta ese momento. En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones de Compra fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

19. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST VENTA

Para realizar cualquier clase de consulta, plantear alguna sugerencia, o presentar queja o reclamación relativa a la contratación de los artículos y/o productos, puede hacerse a través de la dirección de correo electrónico info@myspecialhair.com, mediante el número de WhatsApp (+34) 649 313 252 o llamando al Servicio de Atención al Cliente en el teléfono móvil (+34) 649 313 252, en los siguientes horarios:

- lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas (mañanas) y de 16:00 a 20:00 horas (tardes)
- sábados 10:00 a 14:00 horas (mañanas)
- sábados tardes, domingos y días festivos locales, autonómicos y nacionales cerrado

20. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS

En caso de que el CONSUMIDOR tenga cualquier incidencia relacionada con la contratación de los artículos y/o productos a través del sitio web, podrá acudir a

mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos con el fin de gestionarlos de forma rápida, eficaz y amistosa.

El EMPRESARIO está adherido a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Extremadura, entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, con los siguientes datos de contacto:

- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Extremadura
Dirección: Calle San Salvador, 9 - 06800 Mérida (Badajoz)
Teléfono: (+34) 924 004 731
Correo electrónico: consultas.incoex@salud-juntaex.es

En consecuencia, si el CONSUMIDOR considera que ha resultado perjudicado como consecuencia de la contratación realizada a través del sitio web, podrá presentar una solicitud de arbitraje de consumo ante la citada Junta Arbitral.

[Haga clic aquí para descargar el formulario oficial de solicitud de arbitraje.](#)

21. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable («Causa de Fuerza Mayor»).

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
2. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
3. III. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia, pandemia o cualquier otro desastre natural.
4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
6. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la

Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

22. **JURISDICCIÓN**

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para la resolución de todas las controversias o cuestiones relacionadas con el presente sitio web o de las actividades en él desarrolladas, será de aplicación la legislación española, a la que se someten expresamente las partes, siendo competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso los Juzgados y Tribunales de Badajoz (España), salvo que el usuario tenga la condición de consumidor, en cuyo caso las partes se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio en el que tenga su residencia habitual el consumidor.

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones Generales fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo el resto de las cláusulas de las Condiciones Generales en todo lo demás y considerándose tal disposición total o parcialmente por no incluida.

Del mismo modo, las presentes condiciones resultan sujetas a cualquier otra disposición, reglamento o ley que le resulte directa o indirectamente de aplicación.