



## Condiciones Generales de Venta

### 1- Objeto y aceptación de las condiciones generales

El sitio [www.clarins.es](http://www.clarins.es)/[www.clarins.com](http://www.clarins.com) (en adelante, el «Sitio») es una web de comercio electrónico accesible por internet, en la dirección [[www.clarins.com](http://www.clarins.com)] y abierta a cualquier usuario de la red (en adelante, el «Usuario»). Está editado por la sociedad [Clarins Spain, S.A] (en adelante, el «Vendedor»), [en AV. Europa, 6-1<sup>a</sup>, Parque empresarial la Moraleja, CP 28108 Alcobendas (Madrid) NIF A-81427973, e-mail de contacto [atencionalcliente-es@online.clarins.com](mailto:atencionalcliente-es@online.clarins.com); inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Volumen 11002, Folio 160, Sección 8, Hoja M-173528

Está alojado por:

eCommera Limited

Wells Point, 79 Wells Street, 1st floor,

London W1T 3QN United Kingdom

Tel: +44 207 291 5800

Entidad responsable de puesta en el mercado de los productos en Europa:

Nombre o razón social / Fabricante: CLARINS

Nombre comercial o marca: CLARINS

Persona responsable: Amaia Marquínez

Dirección postal: 9 Rue du Commandant Pilot, Neuilly-sur-Seine, 92200, France

Correo electrónico: [atencionalcliente-es@online.clarins.com](mailto:atencionalcliente-es@online.clarins.com)

Url:<https://www.clarins.es/contactenos>

Teléfono: 900314151

El Sitio permite navegar al Usuario libremente por las diferentes páginas del Sitio sin que ello le comprometa de cara a un posible pedido. El sitio permite al Vendedor proponer la venta de perfumes y cosméticos de la marca Clarins a los Usuarios que naveguen en él. Para la aplicación de las presentes

condiciones, se acuerda que el Usuario y el Vendedor se denominarán conjuntamente las «Partes» e individualmente la «Parte», y que el Usuario que haya confirmado un pedido pasará a denominarse «Comprador».

Los derechos y obligaciones del Usuario son extensibles necesariamente al Comprador.

Cualquier pedido de un producto ofrecido a la venta en el Sitio presupone la lectura y la aceptación expresa de estas condiciones generales de venta, sin perjuicio de que dicha aceptación esté supeditada a la firma manuscrita del Usuario.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre sobre la firma electrónica, se recuerda que la validación de un albarán de pedido tal y como se precisa en el art.4.3 que figura a continuación descrito, en estas condiciones, constituye una firma electrónica, que tiene entre las partes el mismo valor que una firma manuscrita.

El Usuario que quisiera comprar en este Sitio declara ser mayor de 18 años. Los menores de 18 años y mayores de 14 años deben obtener previamente permiso de sus padres, tutores o representantes legales, quienes serán considerados responsables de todos los actos realizados por menores a su cargo.

Se especifica que el Usuario puede guardar o imprimir las presentes condiciones generales de venta, siempre y cuando no las modifique.

Estas condiciones son válidas a la fecha de la compra y pueden ser actualizadas en cualquier momento, consúltelas.

El Vendedor, con el fin de mejorar los servicios y productos ofrecidos en su Sitio se reserva el derecho a modificar las presentes Condiciones Generales de Venta en todo momento y sin previo aviso, si bien tales modificaciones no se aplicarán a las reservas y pedidos previamente aceptados y confirmados por el Comprador. Mediante la modificación de las Condiciones generales expuestas en el sitio de Clarins, se entenderá cumplido el deber de notificación a los usuarios con antelación suficiente.

Las presentes condiciones prevalecerán con exclusión de cualquier otro documento.

## **2- Productos comercializados en el Sitio Web Clarins España**

Todas las ofertas de los productos propuestos en el Sitio están limitadas a el territorio Peninsular Español e Islas Baleares.

Conforme al art. 40 del a Ley 47/2002 de reforma de la Ley 7/1996 de Ordenación al Comercio Minorista de 15 de enero, y la Ley 34/2002 de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, antes de hacer el pedido, el Comprador tiene derecho a informarse en el Sitio de las características esenciales de los productos que desea encargar.

Las fotografías, grafismos y las descripciones de los Productos a la venta, no

tienen carácter contractual, siendo únicamente ilustrativos y, no comprometen la responsabilidad del vendedor, que hace todo lo posible para garantizar que los colores que muestran los productos en las fotos expuestas en la web sean fieles a los productos originales, pudiendo darse variaciones debidas, sobre todo, a las limitaciones técnicas de las posibilidades de color de un equipo informático.

Las ofertas de compra, incluidas las promociones, son válidas. En las fechas que se indiquen en la web y en función de las existencias disponibles, de las que se informará en cada promoción.

### **3- Precios de los productos a la venta en el Sitio**

Los precios que figuran en este Sitio están expresados en euros, e incluyen el impuesto sobre el valor añadido I.V.A aplicable en el momento del pedido, cualquier cambio de dicho impuesto repercutirá en el precio de los productos vendidos por el Vendedor en su Sitio, entendiéndose queda claro que los productos encargados se facturan a los precios vigentes en el momento de realizarse el pedido.

El precio que aparece en la cesta será el válido, dado que excepcionalmente puede haber errores técnicos (cookies o tipográficos en el precio). Por favor, ante cualquier duda verifique siempre el pie legal de las promociones donde se indicará el detalle o las condiciones de las diferentes promociones vigentes o, si desea más información, puede escribir un mail al servicio de atención al cliente en el formulario de contacto que encontrará en clarins.com

No incluyen gastos de envío, los cuales se facturan adicionalmente al precio de los productos adquiridos, a continuación del importe del pedido. Los gastos de envío expedición se indicarán antes de que el Comprador realice el pedido.

### **4- Pedidos**

Cualquier pedido supone la aceptación, sin restricción ni reserva, de las presentes condiciones generales de venta.

El Comprador acepta que los sistemas de registro del pedido del Vendedor tienen valor probatorio del tipo de transacción y de su fecha.

El importe de cada pedido está limitado a la cantidad de 1200€ por pedido, además se especifica que no podrá el Usuario solicitar más de 3 unidades de un mismo artículo en un mismo pedido.

Al confirmar el pedido con el botón Finalizar la compra, el Comprador manifiesta su aceptación a dicho pedido y a las presentes condiciones generales de venta. Puede, si lo desea, imprimir la hoja resumen del pedido, como comprobante de compra.

Cualquier pedido supone la aceptación, sin restricción ni reserva, de las presentes condiciones generales de venta.

El Comprador acepta que los sistemas de registro del pedido del Vendedor tienen valor probatorio del tipo de transacción a y de su fecha.

En caso de indisponibilidad de uno o varios productos tras haber realizado la validación del pedido, se notificará al Comprador por correo electrónico. Se recalculará el importe del pedido y se cargará a la cuenta del Comprador el nuevo importe, del que se habrá sustraído el precio del/ los productos/s agotados. Si ninguno de los productos del pedido está disponible, se notificará al Comprador por correo electrónico y no se le cargará cantidad alguna, quedando anulada la venta.

Asimismo, el Comprador puede anular un pedido realizado en el Sitio dirigiéndose a la atención al cliente, al número de teléfono gratuito: 900 31 41 51 o por mail a [atencionalcliente-es@online.clarins.com](mailto:atencionalcliente-es@online.clarins.com). Si el departamento atención al cliente informa al Comprador de que el pedido ya ha sido tramitado, el pedido no podrá anularse, en este caso deberá rechazar el paquete en el momento de recibirlo.

No obstante, el Vendedor se reserva el derecho a suspender o anular los pedidos de un Comprador con el que tenga pendiente un litigio por impago de pedidos anteriores o por cualquier motivo legítimo, fundamentado en el carácter anómalo del pedido.

## **5- Pagos**

Todos los pedidos se abonarán en euros

Para abonar su pedido, el Comprador dispone del siguiente medio de pago: tarjeta de crédito y débito, o Paypal y Klarna.

Las tarjetas de crédito aceptadas en el sitio son Visa, Master Card e American Express.

El Comprador garantiza al Vendedor que dispone de las autorizaciones necesarias para utilizar el medio de pago elegido en el momento de realizar el pedido.

El Vendedor se reserva el derecho a suspender o anular cualquier pedido y/o entrega, sea cual sea su naturaleza y nivel de tramitación, en caso de impago de cualquier cantidad debida por el Comprador o de problemas de pago.

La entrega de un nuevo pedido podrá ser suspendida en caso de retraso en el pago de un pedido anterior y ello a pesar de las presentes disposiciones.

Con el fin de combatir los fraudes en internet, los datos relativos al pedido del Comprador podrán remitirse a autoridades competentes para su comprobación.

La seguridad de los pagos en el Sitio está garantizada por Adyen.

Para garantizar la seguridad de los pagos con tarjeta de crédito, el comprador deberá transmitir la pasarela de pago seguro Adyen.

Todos los datos proporcionados a estos efectos serán encriptados para garantizar la máxima seguridad y confidencialidad de los mismos, alojándose en un servidor seguro certificado por el protocolo SSL (Secure Socket Layer).

## **6- Entrega de los pedidos**

Los productos se entregarán en la dirección de la España Peninsular e Islas Baleares que haya sido indicada por el Comprador al hacer el pedido a través de MRW, CITYLogin o TIPSA según el modo de entrega elegido.

Los plazos de entrega excluyen sábados, domingos y festivos. La entrega se realizará en un plazo medio de 1 a 3 días hábiles a contar desde la recepción del pedido por el Vendedor, según la forma elegida y como máximo en los 30 siguientes días a la recepción del pedido, a reserva del correcto pago.

## **7- Garantía legal**

El Comprador se beneficia de una garantía legal de conformidad de los productos.

En caso de disconformidad del producto, especialmente si es debida a una anomalía o a un error en las referencias entregadas, el Comprador puede devolver el producto al Vendedor y obtener el reembolso de su dinero.

El Vendedor reembolsará los gastos de la devolución, a petición del Comprador.

Para la presentación de reclamaciones, el Comprador debe dirigirse al Vendedor a la siguiente dirección: el teléfono gratuito de atención al cliente: 900 31 41 51

## **8- Derecho de desistimiento**

El Vendedor acepta la devolución de cualquier artículo comprado en su Sitio, si se produce la devolución en los 14 días hábiles siguientes a la recepción del pedido por el Comprador. En principio los gastos de envío del paquete de devolución corren a cargo del Comprador salvo error en la referencia o producto defectuoso.

Los Productos deben obligatoriamente devolverse al Vendedor en perfecto estado para su comercialización (embalaje, Productos perfectamente sellados...) y acompañados del formulario de devolución firmado según el procedimiento descrito a continuación en el art 9.

Si cumple con todas estas formalidades el reembolso se efectuará en los 14 días siguientes a la recepción del paquete devuelto y como muy tarde en los 30 días siguientes a la fecha en que se haya ejercido tal derecho.

## **9- Devolución y reembolso de los productos. Instrucciones para la devolución de los productos**

Independientemente del motivo que te lleve a devolver los productos al Vendedor, se recomienda al Comprador seguir estas instrucciones a fin de facilitar la tramitación de la devolución.

Comienza tu petición de devolución iniciando sesión en tu cuenta personal en la sección Mis Pedidos. Abre el pedido que quieras devolver y haz clic en el botón “Producto(s) a devolver”.

Paso a paso:

1. Prepara tu pedido: incluye los artículos en su envoltorio original (hemos añadido al embalaje una segunda tira adhesiva para facilitar su cierre y reutilización).
2. Elige cómo devolver tu pedido.

[Haz clic aquí y selecciona el modo:](#)

- Devolución mediante recogida (en la dirección que nos indiques): enviaremos un transportista a recoger el paquete con el/los producto/s que quieras devolver. Completa el formulario con todos los datos requeridos y guárdate el justificante de devolución que te enviará el transportista al correo electrónico para mostrárselo al mensajero en el momento de la recogida. No es necesario imprimir el justificante, basta

con mostrarlo a través del teléfono móvil.

- Devolución en Agencia TIPSA (deberás entregar el paquete en la agencia TIPSA seleccionada): completa el formulario con todos los datos requeridos y guárdate el justificante de devolución que te enviará el transportista al correo electrónico para mostrarlo en la agencia cuando dejes el paquete. No es necesario imprimir el justificante, solo muéstralos a través del teléfono móvil.
- Devolución en Puntos de Recogida TIPSA (deberás entregar el paquete en un punto pickup): completa el formulario con todos los datos requeridos y guárdate el código QR que recibirás por email de TIPSA para mostrarlo en el punto de recogida cuando dejes el paquete. No es necesario imprimir el código QR, solo muéstralos a través del teléfono móvil.

Guarda siempre el justificante de la devolución.

Por favor, ten en cuenta que el tiempo de reembolso de tu pedido puede llevar hasta 14 días, desde que recepcionamos el pedido hasta que recibas el reembolso.

Un correo electrónico te informará de que hemos recibido el formulario correctamente y se atenderá la solicitud de devolución.

Si deseas devolver un pedido con motivo de intolerancia en tu piel, alteración en el aroma, textura o cualquier otra alteración, por favor, contáctanos por teléfono en el 900.31.41.51 o por correo electrónico al [atencionalcliente@spain.clarins.com](mailto:atencionalcliente@spain.clarins.com).

Si, por cualquier razón, no estás satisfecho/a con tu pedido, dispones de 14 días desde la recepción del paquete para proceder a su devolución, de forma total o parcial, en su embalaje original, para que podamos proceder al reembolso del importe.

Si deseas un reembolso de tu pedido como consecuencia de un error de Clarins (producto estropeado, textura o fragancia alterada, reacción alérgica, producto no conforme al pedido, frasco o tarro defectuoso), o si tu pedido no te ha satisfecho plenamente (el producto no responde a tus expectativas/el producto recibido como regalo pero que no te gusta), puedes devolver los artículos en su embalaje de origen dentro de un plazo de 14 días desde la recepción de su pedido. Reembolsaremos el importe de tu pedido inicial a través del mismo medio utilizado para el pago del pedido de origen.

No se aceptarán devoluciones de productos que hayan sido abiertos o utilizados, a menos que sea porque estén estropeados o defectuosos.

Esta política de devolución es únicamente aplicable a los productos pedidos a través de la boutique online de Clarins. No podemos tramitar las devoluciones de productos comprados en las redes de distribuidores oficiales.

El reembolso de los productos válidamente devueltos, se efectuará por el medio de pago con el que se haya realizado la compra, expresado al ejercer su derecho de retractación, en los 14 días siguientes a la recepción del paquete devuelto y como muy tarde en los 30 días siguientes a la fecha en que se haya producido la devolución.

El Vendedor no acepta ningún paquete a portes debidos.

El Comprador se hará responsable de los riesgos que corra el producto durante la devolución.

El Comprador será responsable de demostrar que los productos han sido devueltos, por lo que se recomienda utilizar la etiqueta de devolución prepagada y de conservar la etiqueta de franqueo.

En caso de no cumplir el Comprador con las instrucciones de devolución y los plazos indicados anteriormente, el Comprador no tendrá derecho a formular ninguna reclamación por disconformidad o vicio aparente de los productos recibidos, en ese caso se reputan conformes y exentos de cualquier vicio.

## **10- Reserva de propiedad**

El Vendedor conserva la propiedad total y exclusiva de los productos vendidos hasta que no se realice el cobro total del precio, gastos e impuestos incluidos.

## **11- Responsabilidad**

El Vendedor no asume responsabilidad alguna por el incumplimiento total o parcial en la ejecución del presente contrato en caso de agotarse las existencias o indisponibilidad de un Producto como consecuencia de un hecho de fuerza mayor de huelga total o parcial principalmente de los servicios de mensajería, medios de transporte y/ o comunicación, salvo promociones de precio no destinadas a liquidar existencias

El Vendedor no se hace responsable:

de cualquier pérdida de datos, ficheros por parte del comprador que deberá guardar los datos con todas las precauciones debidas,

de las interrupciones del Sitio;

de cualquier anomalía de funcionamiento de los programas.

de los daños derivados de la intrusión fraudulenta de terceros que suponga la modificación de la información facilitada en el sitio;

y en general, de los daños y perjuicios directos o indirectos, sean cuales sean las causas, los orígenes, la naturaleza o las consecuencias, incluyendo las pérdidas de beneficios, clientes, datos y cualquier otra pérdida de bienes inmateriales que pueda producirse por el acceso al sitio o por la imposibilidad de acceder, así como por el uso del sitio o por la credibilidad concedida a cualquier información procedente directa o indirectamente de él.

## **12- Propiedad Intelectual**

De conformidad con la legislación que regula la propiedad de los derechos intelectuales y similares, el presente Sitio y todos sus elementos, marcas, diseños, modelos, fotografías, textos, ilustraciones, logotipos, secuencias animadas o no, sonoras o no, gráficas, etc., así como su recopilación son propiedad exclusiva del Vendedor, quien no concede más licencia o derecho que el de consultar el Sitio. Únicamente se autoriza la reproducción o el uso de la totalidad o parte de estos elementos con fines informativos para uso personal y privado, prohibiéndose expresamente la reproducción y el uso de copias realizadas para otros fines. Se prohíbe el uso, la reproducción, la deduplicación, la copia, la venta, la reventa, la accesibilidad, la modificación o cualquier otra explotación, ya sea en todo o en parte, del Sitio, su contenido o las marcas para cualquier propósito, salvo previa autorización por escrito del Vendedor.

Cualquier otro uso será constitutivo de falsificación y sancionable según la Propiedad Intelectual, salvo autorización previa y escrita de Clarins.

## **13- Legislación y Jurisdicción competente**

Las ventas de los productos del Vendedor están sujetas a la legislación española. Cualquier litigio relativo a la interpretación, ejecución o la resolución del contrato realizado entre las Partes, incluso en el caso de pluralidad de demandados, será, a falta de acuerdo amistoso, competencia exclusiva de los Tribunales de Madrid.

## **14- Protección de datos de carácter personal**

Los datos personales recopilados mediante el formulario de realización de pedido se destinarán exclusivamente a la gestión del mismo.

Los destinatarios de los datos son el Vendedor y sus proveedores.

En la realización del mismo Usted tendrá la posibilidad de aceptar que sus datos se incorporen a un fichero de CLARINS, con la finalidad de facilitar la

realización de futuros pedidos, pudiendo actualizar los mismos a través de la ficha personal que aparece en la sección Mi Cuenta, utilizando su contraseña y nombre de usuario.

Asimismo, podrán facilitarle información sobre productos de cosmética, perfumería y servicios de CLARINS. Usted puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cualquier momento dirigiéndose a Clarins Spain, S.A: en la dirección arriba indicada o en la dirección de e-mail atención al cliente email.

Los datos bancarios del proceso se guardan en una base de datos diseñada a tal efecto y no se conservarán, únicamente mientras se efectúa la compra, realiza el pago y hasta transcurrido el periodo de desistimiento.