

## CONDICIONES DE VENTA DESIGUAL.com

### 1. Introducción

Las presentes condiciones de venta (las "**Condiciones de Venta**") regulan el acuerdo entre la empresa SEPALEMEME S.LU, con domicilio en Passeig del Mare Nostrum, 15, 08039 Barcelona (España), debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, y con número de NIF A-63054068 ("**Desigual**") y el cliente (el "**Cliente**") formalizado a través del sitio web [www.desigual.com](http://www.desigual.com) (el "**Sitio Web**") para la adquisición por parte del Cliente de productos Desigual (los "**Productos**") a través del Sitio Web.

### 2. Procedimiento de contratación

#### 2.1 **Uso del Sitio Web**

Para poder hacer un pedido a través del Sitio Web, el Cliente debe ser mayor de edad (18 años o más) y debe ser el cliente final. Los menores de edad quedan excluidos de forma expresa.

Los derechos y las ventajas derivados del registro como participante en el programa de fidelización de la marca Desigual se indican en el correspondiente apartado en el Sitio Web.

Al hacer uso del Sitio Web y realizar pedidos a través del mismo usted, como Cliente, se compromete a:

- (i) Hacer uso del Sitio Web para navegar por el mismo o realizar pedidos legalmente válidos.
- (ii) No realizar ningún pedido falso o fraudulento.
- (iii) Facilitarnos su dirección de correo, dirección postal y/o cualquier otro dato que pueda ser necesario para la correcta formalización del pedido de forma veraz y exacta. Igualmente, consiente que podamos hacer uso de dicha información de acuerdo con la Política de Privacidad.

#### 2.2 **Registro**

Para acceder al Sitio Web como usuario visitante no es necesario registrarse; mientras que para poder realizar un pedido a través del Sitio Web podrás registrarte cumplimentando el formulario habilitado al efecto en el Sitio Web, en cuyo caso se creará una cuenta de Cliente y pasarás a formar parte del programa vigente en cada momento, siendo Desigual la responsable de la gestión de dicho programa a todos los efectos, además de la propietaria y titular del Sitio Web.

Alternativamente podrás realizar tu compra de forma anónima, de modo que únicamente deberás facilitar los datos estrictamente necesarios para poder procesar el pedido.

Te recordamos que al crear tu cuenta de Cliente podrás simplificar el proceso de compra de futuros pedidos y beneficiarte de ventajas tales como descuentos o acceso prioritario a promociones reservados para Clientes registrados.

#### 2.3 **¿Cómo hacer un pedido?**

Para hacer un pedido a través del Sitio Web debes seguir los siguientes pasos:

1. Elige los Productos que desees y añádelos a "Mi bolsa".
2. Pasa por caja.
3. Introduce la información de entrega y pago.
4. Elige la forma de pago y haz clic en "Enviar Pedido". Al pulsar el botón "Enviar Pedido" el Cliente acepta totalmente y sin reservas todas las Condiciones de Venta que aparecen en el Sitio Web en el momento de la contratación. En este momento es recomendable que revises que tu bolsa incluye aquellos Productos que

- efectivamente deseas adquirir, dado que una vez que se realice el pago, no podrás modificar tu pedido.
5. Haz clic en "Pagar ahora".
  6. Realiza el pago.
  7. Si el pago está autorizado, el Cliente recibirá una confirmación de recepción del pedido mediante el envío de un correo electrónico a la dirección facilitada al efecto. Excepto en las circunstancias descritas en las Condiciones 2.3 y 2.4, esta confirmación de recepción del pedido constituye la aceptación por parte Desigual del pedido del Cliente y supone un contrato vinculante entre el Cliente y Desigual.

Es recomendable que el Cliente imprima y/o guarde una copia de las Condiciones de Venta al realizar el pedido, así como de la confirmación de recepción del pedido.

Desigual se reserva, en todo momento, el derecho de modificar y actualizar las presentes Condiciones de Venta sin preaviso. Dichas modificaciones y actualizaciones serán publicadas y estarán, en todo momento, a disposición de los Clientes en el Sitio Web. Además, cuando el Cliente haya recibido de Desigual la confirmación de recepción de su pedido, las Condiciones de Venta aplicables al mismo no se podrán cambiar.

## **2.4 Disponibilidad de productos**

La culminación de un pedido a través del Sitio Web está sujeta a la disponibilidad de los Productos. Desigual intenta garantizar la disponibilidad de todos los Productos que están en venta en el Sitio Web.

Si el Producto no está disponible se informará al Cliente inmediatamente por correo electrónico y se le reembolsará el importe pagado por el mismo modo de pago utilizado.

## **2.5 Disponibilidad del servicio**

Los Productos que se ofrecen a través del Sitio Web están únicamente disponibles para su envío al territorio de España (excluyendo las Islas Canarias).

Si desea realizar un pedido desde otro país de la UE o desde Canarias (España) través del Sitio Web, por supuesto, puede hacerlo. Sin embargo, ten en cuenta que solamente ofrecemos entregas en las tiendas de Desigual de España (excluyendo las Islas Canarias) o en una dirección de envío de España (excluyendo las Islas Canarias).

## **2.6 Verificación de datos**

Antes de procesar un pedido realizado por el Cliente, Desigual puede verificar los datos del mismo. Esto puede significar la verificación de la dirección y la solvencia del Cliente y si puede haber algún fraude implicado. Respecto al posible fraude, Desigual puede utilizar una verificación parcialmente automática de todas las compras para filtrar las que se consideren anómalas o sospechosas y las sospechosas de fraude. Los pedidos sospechosos de fraude se investigarán, y puede que se denuncie al Cliente a las autoridades pertinentes, que podrían emprender acciones contra el mismo.

# **3. Precio y pago**

## **3.1 Precios y moneda**

Los precios y las ofertas que se presentan en el Sitio Web incluyen IVA (Impuesto sobre el valor añadido), pero excluyen los gastos de envío, que se añadirán al importe total debido, indicándose en el momento de formalizar el pedido. Los precios y las ofertas que se presentan en el Sitio Web sólo son válidos para los pedidos realizados en línea a través del Sitio Web. Estos precios y ofertas podrían no coincidir con las disponibles en las tiendas Desigual de todo el mundo. Desigual puede aplicar un sistema automatizado para determinar los precios de los productos a la venta en nuestro Sitio Web. Este sistema determina el precio de nuestros productos en función de distintas variables de referencia, de modo que los precios podrían cambiar de forma periódica.

Desigual le informa que el cambio del país de entrega (o de territorio si se cambia a Canarias) podría afectar el precio debido al cambio de moneda o a los precios específicos del territorio.

### **3.2 Forma de pago**

Para pagar el pedido el Cliente puede utilizar las siguientes tarjetas de crédito o de débito, tales como Visa, MasterCard, PayPal, Klarna o similares, aplicables en cada momento. El cargo se realizará tras la confirmación del pedido.

### **3.3 Impuesto sobre el valor añadido**

Para cumplir con el IVA aplicable según las normas sobre la venta a distancia, se considerará que las entregas se realizan en el Estado miembro que aparezca en la dirección de entrega. De esta forma, todas las compras realizadas a través del Sitio Web estarán sujetas al IVA.

El IVA se aplicará en el porcentaje legal vigente en el Estado miembro donde se entregará la mercancía de un pedido concreto.

El Cliente nos autoriza expresamente a emitir la factura en soporte electrónico, si bien podrás indicarnos en cualquier momento tu voluntad de recibir una factura en soporte papel, en cuyo caso, emitiremos y remitiremos la factura en dicho formato.

## **4. Entrega**

### **4.1 Entrega: ¿Dónde y cuándo?**

Las entregas se realizan de lunes a viernes. No se realizan entregas durante los fines de semana ni durante las fiestas locales. Los pedidos sólo se pueden entregar en residencias privadas, en oficinas. Para facilitar las entregas, se pide a los Clientes que utilicen sus direcciones de trabajo u otras direcciones donde haya alguien que pueda recibir el paquete.

No se realizarán entregas a zonas que requieran del pago de aranceles aduaneros ni en apartados de correos.

En el supuesto de que el Cliente solicite la entrega en una tienda Desigual del mismo país (excluido el territorio de Canarias) en que ha comprado el Producto, el Cliente tendrá un plazo de treinta (30) días para recoger el pedido en la tienda Desigual del mismo país (excluido el territorio de Canarias) en que ha comprado el Producto seleccionada en el Sitio Web.

A los efectos de las presentes Condiciones de Venta se entenderá formalizada la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en que el Cliente, o un tercero debidamente designado por el Cliente, adquiera la posesión material de los Productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega indicada por el Cliente. En el supuesto de que el Cliente indique a un tercero para que se le entregue el pedido, éste deberá llevar una autorización por escrito emitida por el Cliente. Dicha autorización deberá incluir, como mínimo, el e-mail de confirmación de recepción del pedido recibido por el Cliente así como una copia del Documento Nacional de Identidad, Número de Identificación de Extranjeros o Pasaporte, según sea el caso, del Cliente.

### **4.2 Plazo de entrega**

Los pedidos se entregan en el plazo señalado en el Sitio Web según el método de envío seleccionado y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta (30) días a contar desde la fecha de confirmación del pedido. Una vez enviado el pedido, el Cliente recibirá un correo electrónico de notificación con la fecha de entrega estimada.

Pasados treinta (30) días desde que el pedido del Cliente esté disponible para su entrega sin que éste haya sido entregado por causas no imputables a Desigual, entenderemos que deseas desistir del mismo. Como consecuencia, devolveremos todos los pagos recibidos por el Cliente, incluidos los gastos de entrega, en el plazo de catorce (14) días desde la fecha en que consideremos resuelto el pedido.

## **5. Gastos de envío**

Los gastos de envío se aplican a cada pedido. Los gastos de cada pedido dependen del modo de entrega seleccionado y del código postal correspondiente al lugar de entrega.

## **6. Política de devoluciones**

### **6.1 Derecho legal de desistimiento**

Si el Cliente no está satisfecho con los Productos adquiridos, por la razón que sea, dispone de catorce (14) días naturales desde la fecha de entrega para devolver el Producto sin necesidad de dar ninguna explicación.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente únicamente tendrá que notificar a Desigual su intención de devolver el Producto. Para ello, el Cliente deberá notificar a Desigual, a la dirección de Passeig del Mare Nostrum, 15, 08039 Barcelona (España), escribiéndonos al correo electrónico [help@help.desigual.com](mailto:help@help.desigual.com) su decisión de desistir a través de una declaración inequívoca. Igualmente, el Cliente puede ejercer su derecho de desistimiento rellenando el formulario electrónico que puede descargar [aquí](#) y enviarlo a través del siguiente [enlace](#). Una vez el Cliente haya notificado a Desigual su intención de devolver un Producto tendrá que enviarlo a Desigual en un plazo de catorce (14) días. En el Sitio Web se facilitan las instrucciones oportunas para el envío (de conformidad con la legislación aplicable [p.ej. dirección a la que debe realizarse el envío]). Cuando Desigual recoja el Producto o, si lo entregas a la empresa de transporte, cuando recibamos el Producto, Desigual emitirá un reembolso por el valor del Producto así como los gastos de envío abonados, en su caso, por el Cliente mediante el mismo método que se utilizó para el pago en un plazo máximo de catorce (14) días. No obstante lo anterior, Desigual podrá retener el reembolso hasta que Desigual reciba el Producto, o hasta que el Cliente haya presentado una prueba de devolución del Producto, según qué condición se cumpla en primer lugar.

### **6.2 Derecho contractual de desistimiento**

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y detallando en la Condición anterior, Desigual concede al Cliente un plazo de treinta (30) días contado desde la entrega del pedido para devolver, por cualquier causa, el Producto adquirido.

En el supuesto que el Cliente devuelva un Producto dentro del plazo contractual del derecho de desistimiento, esto es, treinta (30) días contados desde la entrega del pedido, pero una vez transcurrido el plazo legal, esto es catorce (14) días, se le reembolsará únicamente el precio pagado por el Producto. Salvo que se realice la devolución de los Productos en una tienda Desigual del mismo país (excluido el territorio de Canarias) en que ha comprado el Producto, el Cliente deberá asumir el coste directo de la devolución de los Productos. Puedes consultar los costes de devolución en el siguiente [enlace](#).

El Cliente podrá ejercitar su derecho de desistimiento siempre que nos comunique su intención de desistir y proceda a la devolución del Producto dentro del plazo de treinta (30) días a contar desde la entrega del pedido.

Previo comprobación del estado del Producto, Desigual procederá al reembolso del importe a través de la modalidad de pago empleada por el Cliente.

### **6.3 Disposiciones comunes a todo tipo de devolución.**

El Cliente puede devolver el Producto adquirido, siempre que:

- a) El Producto no se haya lavado ni usado de forma alguna (excepto el desgaste razonable como consecuencia de la comprobación y de probarse el Producto).
- b) El Producto esté completo (dos elementos que formen un par se deben devolver juntos).
- c) El Producto siga precintado (determinados Productos vienen precintados por razones de higiene y/o formato).

El Cliente podrá llevar a cabo una devolución de Producto mediante cualquiera de las siguientes vías:

- a) Devolución en tienda Desigual del mismo país en que ha comprado el Producto (excluido el territorio de Canarias):

El Cliente podrá devolver el Producto en cualquier tienda Desigual del mismo país en que ha comprado el Producto (si existiera). Puedes consultar tu tienda Desigual más cercana en este [enlace](#) (excluyendo tiendas Desigual en Franquicia y tienda de terceros operadas como *Desigual Authorized Dealers*). Para devolver el Producto, el Cliente deberá acudir a cualquiera de las tiendas propias Desigual del mismo país en que ha comprado el Producto y entregar, junto con el Producto, una copia del e-mail de confirmación de recepción del pedido original o el albarán de entrega.

- b) Devolución a través de un punto de recogida del mismo país en que ha comprado el Producto (excluido el territorio de Canarias):

Junto con la entrega del Producto el Cliente recibe el albarán de entrega, las instrucciones de devolución y la correspondiente etiqueta para efectuar el envío de devolución. El Cliente deberá empaquetar el Producto que quiere devolver (puede utilizar el embalaje original) y llevarlo a uno de los "puntos de recogida" del mismo país en que ha comprado el Producto. El Cliente deberá presentar en el punto de recogida, junto con el Producto, el código de barras adjunto al e-mail de confirmación de solicitud de devolución. Puedes consultar tu "punto de recogida" más cercano en este [enlace](#).

- c) Devolución a través de mensajero para recogida en domicilio:

Junto con la entrega del Producto el Cliente recibe el albarán de entrega, las instrucciones de devolución y la correspondiente etiqueta para efectuar el envío de devolución. El Cliente deberá empaquetar el Producto que quiere devolver (puede utilizar el embalaje original), ponerse en contacto con la empresa de mensajería organizada por Desigual a través del teléfono de contacto que se indica en las instrucciones de devolución, y concretar el día y franja horaria de recogida del Producto.

Salvo que se realice la devolución de los Productos en una tienda Desigual del mismo país (excluido el territorio de Canarias) en que ha comprado el Producto el Cliente deberá asumir el coste directo de la devolución de los Productos. Puedes consultar los costes de devolución en el siguiente [enlace](#).

#### **6.4 Devolución de Productos no conformes**

Cuando el Cliente considere que el Producto adquirido resulta defectuoso o no conforme con las condiciones de la oferta deberá ponerse en contacto con Desigual, informando del defecto o tara para proceder a su devolución, a través de su departamento de Atención al Cliente (sección 13 de las presentes Condiciones de Venta).

El Cliente podrá devolver el Producto por cualquiera de las vías contempladas y, previa comprobación por parte de Desigual del estado del Producto, se reembolsará el valor del mismo junto con los gastos de envío y los costes directos derivados de su devolución, dentro de los catorce (14) días siguientes a la fecha en la que le enviemos un correo electrónico confirmando que se procede al reembolso o sustitución del Producto no conforme.

Todo ello sin perjuicio de los derechos que el Cliente ostenta como consumidor según lo dispuesto en la legislación imperativa vigente sobre protección de consumidores y, en especial, al derecho de garantía.

#### **6.5 Cambio de Productos**

En la actualidad, los Productos no se pueden cambiar. Para obtener un Producto en otro color o talla, el Cliente debe devolver el artículo original y realizar un nuevo pedido a través del Sitio Web.

## **6.6 Devolución de regalos**

Para hacer la devolución de un Producto que se ha recibido como regalo, el Cliente debe contactar con la persona que hizo el regalo y pedirle que siga el procedimiento para realizar la devolución. El reembolso se realizará en la forma de pago original.

## **6.7 Información acerca de los reembolsos**

El reembolso se realizará en la forma de pago original. Con la excepción de lo previsto en las Condiciones 6.1 y 6.2, Desigual no realizará ningún reembolso hasta que reciba el Producto en cuestión y verifique su estado y condiciones en el almacén. Una vez verificadas las condiciones del Producto, el Cliente recibirá, en su caso, el reembolso del importe correspondiente en el plazo de catorce (14) días desde la recepción del Producto motivo de reembolso por Desigual.

## **6.8 Garantía de los Productos**

Todos los Productos de Desigual gozan de la garantía legal establecida en virtud de la normativa en materia de consumidores y usuarios que resulte aplicable a las presentes Condiciones de Venta.

## **7. Condiciones aplicables a los códigos promocionales**

7.1 Cuando se utilizan códigos promocionales según sus términos y condiciones, se aplican a un solo descuento en la compra de un solo Producto o a un descuento en un pedido en el período que indica el código promocional.

7.2 Los códigos promocionales son personales e intransferibles. Sólo se pueden utilizar para las compras realizadas en el Sitio Web. El Cliente no puede vender, intercambiar ni asignar códigos promocionales. El código promocional no se puede cargar ni mostrar a través de sitios Web ni otros medios para realizar ofertas públicas, regalos, ventas ni otros intercambios. Los códigos promocionales no se pueden utilizar con fines comerciales.

7.3 Sólo se puede utilizar un código promocional por Producto y por pedido. Los códigos promocionales no se pueden combinar con ninguna otra oferta o promoción especial.

7.4 Los códigos promocionales no se pueden intercambiar por dinero.

7.5 Desigual no tiene obligación alguna de volver a emitir ni hacer devoluciones de los códigos promocionales. Sin embargo, si Desigual decide a su propia discreción volver a emitir o hacer una devolución de los códigos promocionales, sería necesario presentar el código promocional del Cliente. Por eso, el Cliente siempre debería guardar una copia del código promocional, sin el cual no se podría volver a emitir ni realizar una devolución.

7.6 Desigual se reserva el derecho de anular un código promocional de forma inmediata si sospecha que se utiliza infringiendo alguna de las condiciones anteriores, se utiliza de cualquier forma incorrecta o si tiene razones de peso para anularlo.

## **8. Validez de las ofertas ("Ofertas promocionales")**

Las ofertas promocionales que se muestran en el Sitio Web para incrementar la venta de ciertos Productos sólo son válidas mientras aparecen en el Sitio Web, a no ser que se especifique lo contrario en el mismo.

## **9. Responsabilidad**

9.1 Estas Condiciones de Venta establecen todas las obligaciones y responsabilidades de Desigual respecto al suministro de Productos. No existen garantías, condiciones ni otros términos que sean vinculantes para Desigual, excepto las que se mencionan de forma expresa en las Condiciones de Venta.

9.2 Sujeto a la Condición 9.4, la responsabilidad en conjunto máxima de las partes entre sí en todas las reclamaciones de cualquier tipo o relacionadas con estas Condiciones de Venta, ya sea en el contrato, garantía, condición, agravio, responsabilidad objetiva, ley o de otra forma, SE LIMITARÁ AL IMPORTE PAGADO A DESIGUAL POR EL PRODUCTO EN CUESTIÓN.

9.3 Sujeto a la Condición 9.4, EN NINGÚN CASO, SEA COMO RESULTADO DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, GARANTÍA, CONDICIÓN, AGRAVIO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA, LEY O DE OTRA FORMA, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE FRENTE A LA OTRA DE NINGÚN DAÑO ESPECIAL, RESULTANTE, INCIDENTAL O INDIRECTO.

9.4 Nada de lo que figura en estas Condiciones de Venta limita ni excluye la responsabilidad de Desigual frente a (i) la muerte o los daños personales causados por la negligencia de Desigual, (ii) el fraude, (iii) cualquier incumplimiento de las obligaciones que impliquen las leyes nacionales vigentes ni (iv) cualquier responsabilidad que no se pueda excluir por ley.

#### **10. Protección de los datos personales**

La información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal del Cliente consta en la Política de Privacidad disponible en el siguiente [enlace](#).

#### **11. Legislación aplicable**

Las compras realizadas a través del Sitio Web y bajo estas Condiciones de Venta están sujetas a la legislación española.

#### **12. Jurisdicción competente**

Cualquier disputa o discrepancia que surja de la aplicación o interpretación de las Condiciones de Venta, así como los contratos que incorpora, se resolverá en los tribunales del domicilio de Desigual, que tendrá competencia exclusiva por encima de cualquier otra jurisdicción. Sin embargo, si el Cliente goza del estado de consumidor según la ley aplicable para la defensa de los consumidores y los usuarios del lugar al que se dirige la oferta de nuestros productos en relación con la transacción realizada que sea objeto de controversia, los tribunales competentes serán los del lugar de residencia del consumidor.

#### **13. Contacta con nosotros**

Para cualquier consulta o incidente respecto al pedido, el Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente de Desigual por correo a los datos de contacto de Desigual que se detallan en el encabezado o por cualquiera de los medios incluidos en el siguiente [enlace](#).

Siempre y cuando la adquisición de Productos se haya celebrado online a través del Sitio Web en los países de la Unión Europea, Noruega, Liechtenstein o Islandia, y de acuerdo con el Reglamento nº 524/2013 de la Unión Europea, le informamos que tiene derecho a solicitar con nosotros una resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo a través de la dirección <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.