

FRESHLY COSMETICS, S.L.- CONDICIONES DE VENTA

¡Te damos la bienvenida a freshlycosmetics.com

La compra de nuestros productos a través de la página web www.freshlycosmetics.com (en adelante, el "Sitio Web" o "freshlycosmetics.com") se regirá por las siguientes Condiciones de Venta.

Para cualquier cuestión en relación con las Condiciones de Venta, puedes contactar con nuestro [Equipo de Customer Love](#).

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

El sitio web, freshlycosmetics.com, es un dominio propiedad de FRESHLY COSMETICS, S.L., entidad mercantil constituida conforme a la legislación española, con domicilio en Reus, código postal 43204, calle Nicaragua, número 34, inscrita en el Registro Mercantil de Tarragona al Tomo 2.899, Folio 18, Hoja número T-48804, y provista de C.I.F. número B-55666143 (en adelante, "FRESHLY COSMETICS").

La actividad de FRESHLY COSMETICS consiste en la venta de productos cosméticos on-line, a través del Sitio Web, y también de forma presencial en nuestras Freshly Store.

2. ¿CÓMO COMPRAR EN EL SITIO WEB?

EDAD MÍNIMA

Para adquirir nuestros productos a través del Sitio Web debes ser mayor de edad.

PRECIOS

Los productos se venderán al precio que se indica en el Sitio Web, siendo vigente el que se recoge en el momento de la confirmación del pedido por parte del cliente.

Todos los precios incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) en vigor, pero excluyen los gastos de envío, que variarán en función del valor de los productos adquiridos, y del país o región en el que deba realizarse la entrega.

PROCESO DE COMPRA

¡Es muy sencillo! :) Primero de todo tendrás que elegir el producto o productos que desees, y para hacerlo tendrás que ir a la parte superior de la web donde encontrarás el menú con diferentes secciones y elegir la que más te interese.

Haciendo clic en cada producto puedes escoger la cantidad deseada y añadir los productos al carrito, además puedes leer toda la información, todos los ingredientes que contienen y los comentarios de otros clientes. ¡Seguro que te serán de gran ayuda!

Una vez hayas añadido los productos a la cesta puedes seguir comprando, añadiendo más productos o incluso cambiar las cantidades de algún producto. Una vez tengas tus favoritos en el carrito ya puedes hacer clic en **"IR A CAJA"** y rellenar los datos personales. ¡Recuerda! Si tienes un cupón lo puedes aplicar en el espacio en blanco habilitado para ello y hacer clic en **"APLICAR"** y luego ir a caja. Recuerda que en caso de promociones los cupones no suelen ser acumulables.

Además recuerda que si eres MIEMBRO FRESHLY podrás disfrutar siempre de ventajas exclusivas en tus compras como el 30% de descuento, otros descuentos exclusivos, entregas rápida y gratuitas y regalos especiales, así como el acceso a la plataforma de vídeos de Freshly y acceder a todo su contenido.

Una vez rellenados los datos personales, puedes indicar tu dirección de envío y/o facturación, seleccionar el método de envío y el método de pago. Además, en el apartado de direcciones encontrarás la opción de envolver el pedido para regalo. Los datos personales que introduzcas en el Sitio Web serán tratados conforme a nuestra [Política de Privacidad](#).

También puedes dejar comentarios para el transportista con alguna anotación respecto a la dirección, hora de entrega... o para FRESHLY COSMETICS, en caso de que quieras separar el pedido en dos cajas distintas, añadir una breve dedicatoria a tu pedido, etc.

Si llegados a este punto aún no has aplicado el cupón, ¡no te preocupes! :) A la derecha de la pantalla verás un resumen de tu pedido donde hay un espacio destinado a introducir vuestros cupones de descuento. Recuerda hacer clic en **"AÑADIR"** para que se efectúe el descuento.

Acto seguido debes seleccionar el método de envío, puedes elegir la entrega en el domicilio o un punto de recogida.

Si prefieres la entrega en un punto de recogida debes recordar seleccionar el punto de entrega que mejor se adapte a tus necesidades y hacer clic en continuar para proceder a realizar el pago donde podrás escoger entre pago con tarjeta, pago a plazos "Aplázame" o PayPal.

Finalmente, te pediremos que leas detenidamente y aceptes las presentes Condiciones de Venta y nuestra [Política de Privacidad](#), haciendo clic en **"He leído y acepto las Condiciones de Venta"**, **"He Leído y acepto la Política de Privacidad "**, y **FINALIZAR PEDIDO**.

En el momento en el que se haya completado el proceso de pago recibirás un mail confirmándote el pedido junto con la factura.

Si sigues teniendo alguna duda o no consigues añadir o modificar algún producto, ¡escríbenos a hello@freshlycosmetics.com! Y te ayudaremos cuanto antes.

3. INFORMACIÓN SOBRE ENVÍOS NACIONALES

Zona	Tarifa	Tiempo de Tránsito	Envío Gratuito
España	0€	24/48h	cualquier pedido
Islas Baleares	0€	48h	cualquier pedido
Islas Canarias	0€	48h/72h	cualquier pedido

Plazos de entrega de los Envíos Nacionales

Entendemos que como cliente esperas recibir tu pedido lo antes posible, por eso trabajamos para entregarte tu pedido lo antes posible y con entregas de 24/48h laborables en Península. Aun así se excluyen periodos de lanzamientos, promociones o campaña de Black Friday en las que estos plazos no están garantizados.

Para poder saber en qué momento se expide tu pedido, estate atento a la bandeja de entrada de tu email. Te enviaremos una confirmación de envío de tu pedido y recibirás también un SMS de parte de la empresa logística indicando la fecha de entrega estimada. Si realizas el pedido en día laborable antes de las 13h, podrías recibirlo al siguiente día laborable, si no, se incrementa el plazo un día más. En fin de semana o días festivos, los envíos se gestionan al siguiente día laborable.

¿Cómo funciona el envío y qué hacer si me encuentro ausente en mi domicilio el día de la entrega?

Se realizará una primera entrega en la dirección de envío indicada y si en el momento de la entrega te encuentras ausente, el mensajero intentará dejar una nota de aviso en el buzón. No siempre es posible dejar una nota, ya que en ocasiones el mensajero no puede acceder al portal o al recinto de viviendas. Después de este primer intento de entrega, la delegación que reparte tu zona intentará contactar contigo para acordar una segunda entrega. Si en la segunda entrega te encontraras también ausente el pedido permanecerá en la delegación de tu zona para que puedas pasar a recogerlo en la agencia. Si por algún motivo no han conseguido contactar contigo para acordar la entrega, puedes escribirnos a hello@freshlycosmetics.com para que te podamos facilitar la información de contacto o ayudar en lo que sea necesario.

Es posible que, para los envíos a Islas Canarias, la gestión aduanera implique la apertura del pedido.

¿Puedo recoger mi pedido en una delegación o punto de recogida?

¡Claro que sí! Ponemos a vuestra disposición la entrega en puntos de recogida de Nacex. Es muy sencillo, antes de finalizar el pedido solo tienes que escoger la opción de envío a 'punto de recogida' y seleccionar el que te sea más cómodo.

¡Pero recuerda! Estos puntos de entrega no son casilleros ni otros puntos como citybox o citypack, ya que en nuestro caso trabajamos con Nacex. ;)

Aunque elijas esta modalidad recibirás la misma información que cuando se realiza una entrega a domicilio y la empresa logística te comunicará mediante SMS que tu pedido está disponible para su recogida en el punto de entrega. Y además nos estarás ayudando a cuidar del medio ambiente, ¿te animas?!

Además, si vives cerca de una Freshly Store también puedes hacer tu pedido online y recogerlo en tu Store de referencia. Cuando el pedido este disponible en tu Freshly Store, recibirás un correo con un código QR para que puedas ir a buscar tu pedido, y además conocerás nuestra Store ;)

¿Cómo puedo hacer el seguimiento de mi envío?

Puedes realizar el seguimiento de tu envío utilizando el link que encontrarás en el mail que confirma el envío de tu pedido. Si lo prefieres, puedes hacer el seguimiento mediante una herramienta que encontrarás en el SMS que te enviará la empresa logística.

¿Puedo recibir mi pedido en la franja horaria de mi elección?

Puedes dejar tus preferencias sobre el horario de entrega en la cajita de comentarios para el transportista que encontrarás antes de finalizar tu pedido. Aunque nos consta que hacen lo posible para poder realizar la entrega dentro del horario especificado, puede que les sea difícil cumplirlo dependiendo de la ruta del transportista. ¡No te impacientes! También si lo prefieres puedes seleccionar un punto de recogida e ir a por tu pedido cuando prefieras.

¿Qué ocurre si mi dirección de entrega es incorrecta?

Te recomendamos que revises la dirección indicada al realizar tus pedidos para asegurarte de que los datos son correctos y completos, ya que no es posible cambiar la dirección una vez el envío ya se ha efectuado sin que se genere un gasto de envío adicional. Si detectas algún dato incorrecto comunícatelo lo antes posible con nosotros a hello@freshlycosmetics.com. También esta gestión puede incrementar la demora en la entrega entre 24 y 48 horas más. ¡No te olvides de revisar bien todos los campos!

4. INFORMACIÓN SOBRE ENVÍOS INTERNACIONALES

Enviamos a toda la Unión Europea excepto: CROACIA, ESLOVAQUIA, CEUTA y MELILLA, CHIPRE, MALTA y NORUEGA.

También realizamos envíos a Mónaco. Además, los envíos son siempre gratuitos!

Ya sabes que trabajamos para entregarte tu pedido lo antes posible y con entregas de 24/48h laborables. Aun así se excluyen periodos de lanzamientos, promociones o campaña de Black Friday en las que estos plazos no están garantizados.

Para poder saber en qué momento se expide tu pedido, estate atento a la bandeja de entrada de tu email. Te enviaremos una confirmación de envío de tu pedido y recibirás también un mail de parte de la empresa logística indicando la fecha de entrega estimada. En fin de semana o días festivos, los envíos se gestionan al siguiente día laborable. Para cualquier duda al respecto contacta a hello@freshlycosmetics.com ¡te ayudaremos!

¿Puedo recibir mi pedido en un punto de recogida?

¡Claro que sí! Es muy sencillo, antes de finalizar el pedido solo tienes que escoger la opción de envío a 'DHL point' y seleccionar el que te sea más cómodo.

Aunque elijas esta modalidad recibirás la misma información que cuando se realiza una entrega a domicilio y la empresa logística te comunicará mediante SMS que tu pedido está disponible para su recogida en el punto de entrega, y además nos estarás ayudando a cuidar del medio ambiente.

Festivos

Días no laborables en nuestro centro logístico para el año 2020. En estos días no se preparan pedidos, por tanto los pedidos se retrasan al próximo día laborable. Sentimos las molestias:

Enero: día 1 y 6

Abril: día 10 y 13

Mayo: día 1

Junio: día 24

Agosto: día 15

Septiembre: día 11

Octubre: día 12

Noviembre: día 1

Diciembre: días 6, 8, 25 y 26

5. INFORMACIÓN SOBRE MEDIOS DE PAGO

El pago se efectúa en el último paso en el proceso de la compra, después de introducir todos los datos de la tarjeta y hacer clic en **FINALIZAR EL PEDIDO**.

Opciones de pago

El pago de tu pedido se puede efectuar con Visa, Visa Electron, MasterCard, American Express, Aplázame y PayPal. Si seleccionas el pago con tarjeta, podrás introducir todos los datos de tu tarjeta en el apartado de pago seguro Adyen. Para comprar con PayPal, selecciona este método de pago y haz clic en FINALIZAR PEDIDO. A continuación, serás redirigido a la página de PayPal para proceder al pago.

El servicio Aplázame únicamente será válido en envíos a España.

En el caso de Aplázame se te abrirá una ventana en la que tendrás que indicar tu DNI, ten en cuenta que esta modalidad está disponible únicamente para tarjetas de crédito. Te permitirá la opción de fraccionar el importe del pedido hasta en 4 meses seguidos, sin intereses ni comisiones.

Si por cualquier motivo no te es posible finalizar el pedido o hubiera algún error, llámanos o escríbenos a hello@freshlycosmetics.com, estamos siempre al otro lado para ayudarte.

Cuando hayas realizado los pasos correspondientes en cualquiera de las dos opciones, se te dirigirá de nuevo al Sitio Web de FRESHLY COSMETICS, donde verás un mensaje de pedido completado. En este momento se descontará el importe de tu pedido de tu cuenta bancaria o de tu cuenta de PayPal, además de recibir el e-mail de confirmación de pedido.

6. DERECHO DE DESISTIMIENTO: CONOCE NUESTRA POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Última actualización 22/06/2020

¿Has cambiado de opinión sobre tu pedido? No pasa nada, ¡la devolución es muy fácil!

Si has cambiado de opinión sobre tu pedido o has tenido un despiste al hacerlo, ¡no te preocupes, nos encargamos de todo!

Si no has usado tus productos, Llos productos a devolver deben estar en el mismo estado en que fueron recibidos; sin abrir y con el embalaje y caja original. y en un plazo de 60 días desde la

recepción. ¡Recuerda! Si se trata de un pack, no se puede dividir, por lo que es necesario **devolver el pack al completo.**

La devolución será siempre gratuita, a excepción de las Islas Canarias y Reino Unido al tener aduana. Una vez que recibamos los productos devueltos, comprobaremos que todo es correcto y contactaremos contigo para confirmarte que el reembolso está gestionado

Para que podamos gestionarlo, ¡escríbenos a hello@freshlycosmetics.com o rellena este [formulario!](#) Envíanos los datos del pedido y te contaremos cómo hacerlo.

En caso de que tengas una Freshly Store cerca, puedes realizar la devolución de los productos en la misma Freshly Store. Recuerda, los packs son considerados un producto único y no se puede devolver solamente una parte de éste.

¿Qué pasa si el producto no es lo que esperaba?

Escríbenos para poder realizar un cambio por otro producto que se adapte mejor a ti o gestionar la devolución. En caso de cambio el producto debe tener el mismo PVP o inferior. En caso de que sea inferior, te reembolsaremos la diferencia. ¡Todo esto sin gastos de envío por tu parte! Solamente tienes que llenar este FORMULARIO y nos pondremos en contacto contigo en menos de 24h laborables.

En caso de que tengas una Freshly Store cerca, puedes realizar la devolución o cambio de los productos en la misma Freshly Store llevando el ticket o el e-mail de confirmación del pedido.

No efectuaremos el reembolso en los siguientes casos:

- Productos dañados debido a un uso incorrecto o una negligencia.
- Productos no adquiridos en el Sitio Web.

Garantía del producto en caso de defecto o no coincidir con la referencia de compra

Si esto sucede, nos encargaremos de todo el proceso de forma muy fácil y sin ningún coste para ti. Envía un mail a hello@freshlycosmetics.com con los datos del pedido y una fotografía de lo que has recibido, para que podamos solucionarlo rápidamente.

Una vez que recibamos los productos devueltos, los revisaremos a través de un control de calidad.

· Si el de control de calidad confirma la disconformidad o los defectos del producto devuelto, contactaremos contigo para confirmarte que el reembolso está gestionado. En estos casos, en el plazo máximo de 14 días naturales, te reembolsaremos todos los gastos soportados, incluyendo: el importe que abonaste por el/los producto/s objeto de devolución y, en su caso, los gastos de envío iniciales y los gastos de envío generados por la devolución. El reembolso se realizará mediante la misma forma de pago que elegiste en el momento de realizar el pedido.

· Si tras el control de calidad no se detecta ninguna disconformidad ni defecto material de fabricación, te reembolsaremos el precio del producto, más los gastos de envío iniciales. En este caso, el cliente deberá hacerse cargo de los gastos de envío que puedan derivar de la devolución.

7. ANULACIONES Y CANCELACIONES DE PEDIDOS

Acabo de realizar una compra, pero quiero cancelarla. ¿Qué puedo hacer?

Si quieres cancelarlo tu pedido debes comunicárnoslo lo antes posible a través de nuestro chat, teléfono o email: hello@freshlycosmetics.com.

Si el pedido todavía no ha sido gestionado, podremos realizar la cancelación y el reembolso de la totalidad del importe de la compra. Por el contrario, si el pedido ya está siendo gestionado o ha sido enviado y está en manos de la empresa de reparto, deberás seguir el proceso de devolución.

8. INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Si quieres conocer cómo tratamos los datos personales que recogemos a través del Sitio Web, puedes consultar nuestra [Política de Cookies](#) y nuestra [Política de Privacidad](#).

9. DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las presentes Condiciones de Venta se interpretarán conforme a las normas del Derecho español. No obstante, el Derecho del país en el que resides puede contener reglas más favorables, a las que te podrás acoger.

Para la resolución de conflictos que puedan derivarse de la interpretación, validez y ejecución de las presentes Condiciones de Venta, si eres residente o ciudadano de la Unión Europea, puedes acudir a la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea de la Comisión Europea, a través del siguiente enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

Alternativamente, también podrás acudir a los Juzgados y Tribunales de Justicia que resulten competentes con arreglo a lo dispuesto en la legislación aplicable.