

FRESHLY COSMETICS, S.L.- CONDICIONS DE VENDA

Et donem la benvinguda a freshlycosmetics.com

La compra dels nostres productes a través de la pàgina web www.freshlycosmetics.com (d'ara endavant, el "Lloc Web" o "freshlycosmetics.com") es regirà per les següents Condicions de Venda.

Per a qualsevol qüestió en relació amb les Condicions de Venda, pots contactar amb el nostre [Equip de Customer Love](#).

1. DADES D' IDENTIFICACIÓ

El web freshlycosmetics.com és un domini propietat de FRESHLY COSMETICS, S.L., entitat mercantil constituïda conforme a la legislació espanyola, amb domicili a Reus, codi postal 43204, carrer Nicaragua, número 34, inscrita en el Registre Mercantil de Tarragona al Tom 2.899, Foli 18, Fulla número T-48804, i proveïda de C.I.F. número B-55666143 (d'ara endavant, "FRESHLY COSMETICS").

L'activitat de FRESHLY COSMETICS consisteix en la venda de productes cosmètics on-line, a través del Lloc Web, i també de manera presencial en les nostres Freshly Store.

2. COM COMPRAR EN EL LLOC WEB?

EDAT MÍNIMA

Per a adquirir els nostres productes a través del Lloc Web has de ser major d'edat.

PREU

Els productes es vendran al preu que s'indica en el Lloc Web, sent vigent el que es recull en el moment de la confirmació de la comanda per part del client.

Tots els preus inclouen l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA) en vigor, però exclouen les despeses d'enviament, que variaran en funció del valor dels productes adquirits, i del país o regió en el qual hagi de realitzar-se el lliurament.

PROCÉS DE COMPRA

És molt senzill! :) Primer de tot hauràs de triar el producte o productes que desitgis, i per a fer-lo hauràs d'anar a la part superior de la web on trobaràs el menú amb diferents seccions i triar la que més t'interessi.

Fent clic en cada producte pots triar la quantitat desitjada i afegir els productes a la cistella, a més pots llegir tota la informació, tots els ingredients que contenen i els comentaris d'altres clients. Segur que et seran de gran ajuda!

Una vegada hagi afegit els productes a la cistella pots continuar comprant, afegint més productes o fins i tot canviar les quantitats d'algun producte. Una vegada tinguis els teus productes preferits a la teva cistella ja pots fer clic a "**ANAR A CAIXA**" i emplenar les dades personals. Recorda! Si tens un cupó el pots aplicar en l'espai en blanc habilitat per a això i fer clic a "**APLICAR**" i després anar a caixa. Recorda que en cas de promocions els cupons no solen ser acumulables.

A més, recorda que si ets MEMBRE FRESHLY podràs gaudir sempre d'avantatges exclusives a les teves compres com el 30% de descompte, altres descomptes exclusius, entregues ràpides i gratuïtes i regals especials, així com l'accès a la plataforma de vídeos de Freshly i accedir a tot el seu contingut.

Una vegada complertes les dades personals, pots indicar la teva adreça d'enviament i/o facturació, seleccionar el mètode d'enviament i el mètode de pagament. A més, en l'apartat de direccions trobaràs l'opció d'embolicar la comanda per a regal. Les dades personals que introdueixis en el Lloc Web seran tractats conforme a la nostra [Política de Privacitat](#).

També pots deixar comentaris per al transportista amb alguna anotació respecte a l'adreça, hora de lliurament... o per a FRESHLY COSMETICS, en cas que vulguis separar la comanda en dues caixes diferents, afegir una breu dedicatòria a la teva comanda, etc.

Si arribats a aquest punt encara no has aplicat el cupó, no et preocupis! :) A la dreta de la pantalla veuràs un resum de la teva comanda on hi ha un espai destinat a introduir els vostres cupons de descompte. Recorda fer clic a "**AFEGIR**" perquè s'efectuï el descompte.

Tot seguit has de seleccionar el mètode d'enviament, pots triar el lliurament en el domicili o un punt de recollida.

Si prefereixes el lliurament en un punt de recollida has de recordar seleccionar el punt de lliurament que millor s'adapti a les teves necessitats i fer clic a continuar per a procedir a realitzar el pagament on podràs triar entre pagament amb targeta, pagament a terminis "Aplázame" o PayPal.

Finalment, et demanarem que llegeixis detingudament i acceptis les presents Condicions de Venda i la nostra [Política de Privacitat](#), fent clic en "**He llegit i accepto les Condicions de Venda**", "**He llegit i accepto la Política de Privacitat**", i **FINALITZAR COMANDA**.

En el moment en el qual s'hagi completat el procés de pagament rebràs un mail confirmant-te la comanda juntament amb la factura.

Si continues tenint algun dubte o no aconsegueixes afegir o modificar algun producte, escriu-nos a hello@freshlycosmetics.com! I t'ajudarem com més aviat possible.

3. INFORMACIÓ SOBRE ENVIAMENTS NACIONALS

Zona	Tarifa	Temps de Trànsit	Enviament Gratuït
Espanya	0€	24/48h	qualsevol comanda
Illes Balears	0€	48h	qualsevol comanda
Illes Canàries	0€	48h/72h	qualsevol comanda

Terminis de lliurament dels Enviaments Nacionals

Entenem que com a client esperes rebre la teva comanda al més aviat possible, per això treballem per a lliurar-te la teva comanda al més aviat possible i amb lliuraments de 24/48h laborables a Península. Tot i això, s'exclouen períodes de llançaments, promocions o campanya de Black Friday en les quals aquests terminis no estan garantits.

Per a poder saber en quin moment s'expedeix la teva comanda, estigues atent a la safata d'entrada del teu email. T'enviarem una confirmació d'enviament de la teva comanda i rebràs també un SMS de part de l'empresa logística indicant la data de lliurament estimat. Si realitzes la comanda en dia laborable abans de les 13h, podries rebre-ho al següent dia laborable, si no, s'incrementa el termini un dia més. En cap de setmana o dies festius, els enviaments es gestionen al següent dia laborable.

Com funciona l'enviament i què fer si em trobo absent en el meu domicili el dia del lliurament?

Es realitzarà un primer lliurament en l'adreça d'enviament indicada i si en el moment del lliurament et trobes absent, el missatger intentarà deixar una nota d'avís en la bústia. No sempre és possible deixar una nota, ja que a vegades el missatger no pot accedir al portal o al recinte d'habitatges. Després d'aquest primer intent de lliurament, la delegació que reparteix la teva zona intentarà contactar amb tu per a acordar un segon lliurament. Si en el segon lliurament et trobessis també absent la comanda romandrà en la delegació de la teva zona perquè puguis passar a recollir-lo en l'agència. Si per algun motiu, la empresa de transport no han aconseguit contactar amb tu per a acordar el lliurament, pots escriure'ns a hello@freshlycosmetics.com perquè et puguem facilitar la informació de contacte o ajudar en el que sigui necessari.

És possible que, per als enviaments a Illes Canàries, la gestió duanera impliqui l'obertura de la comanda.

Puc recollir la meva comanda en una delegació o un punt de recollida?

Clar que sí! Posem a la vostra disposició el lliurament en punts de recollida de Nacex. És molt senzill, abans de finalitzar la comanda només has de triar l'opció d'enviament a 'punt de recollida' i seleccionar el que et sigui més còmode.

Recorda! Aquests punts de lliurament no són caselles ni altres punts com citybox o citypack, ja que en el nostre cas treballem amb Nacex. ;)

Encara que triïs aquesta modalitat rebràs la mateixa informació que quan es realitza un lliurament a domicili i l'empresa logística et comunicarà mitjançant SMS que la teva comanda està disponible per a la seva recollida en el punt de lliurament. I a més ens estaràs ajudant a cuidar del medi ambient, t'animes?!

Si vius prop d'una Freshly Store també pots fer la teva comanda online i recollir-la en la teva Store de referència. Quan la comanda aquest disponible en el teu Freshly Store, rebràs un correu amb un codi QR perquè puguis anar a buscar la teva comanda, i a més coneixeràs nostra Store ;)

Com puc fer el seguiment del meu enviament?

Pots realitzar el seguiment del teu enviament utilitzant el link que trobaràs en el mail que confirma l'enviament de la teva comanda. Si ho prefereixes, pots fer el seguiment mitjançant una eina que trobaràs en el SMS que t'enviarà l'empresa logística.

Puc rebre la meva comanda en la franja horària de la meva elecció?

Pots deixar les teves preferències sobre l'horari de lliurament en l'espai de comentaris per al transportista que trobaràs abans de finalitzar la teva comanda. Encara que ens consta que fan el possible per a poder realitzar el lliurament dins de l'horari especificat, pot ser que els sigui difícil complir-lo depenent de la ruta del transportista. No t'impacientis! També si ho prefereixes pots seleccionar un punt de recollida i anar a buscar la teva comanda quan prefereixis.

Què passa si la meva direcció d'entrega és incorrecte?

Et recomanem que revisis l'adreça indicada en realitzar les teves comandes per a assegurar-te que les dades són correctes i completes, ja que no és possible canviar l'adreça una vegada l'enviament ja s'ha efectuat sense que es generi una despesa d'enviament addicional. Si detectes alguna dada incorrecta pose't en contacte al més aviat possible amb nosaltres a hello@freshlycosmetics.com. També aquesta gestió pot incrementar el temps del lliurament entre 24 i 48 hores més. No t'oblidis de revisar bé tots els camps!

4. INFORMACIÓ SOBRE ENVIAMENTS INTERNACIONALS

Enviem a tota la Unió Europea excepte: CROACIA, ESLOVAQUIA, CEUTA i MELILLA, CHIPRE, MALTA I NORUEGA.

També realitzem enviaments a Mònaco. A més, els enviaments son sempre gratuïts!

Ja saps que treballem per a lliurar-te la teva comanda al més aviat possible i amb entregues de 24/48h laborables. Tot i això s'exclouen períodes de llançaments, promocions o campanya de Black Friday en les quals aquests terminis no estan garantits.

Per a poder saber en quin moment s'expedeix la teva comanda, estigues atent a la safata d'entrada del teu email. T'enviarem una confirmació d'enviament de la teva comanda i rebràs també un mail de part de l'empresa logística indicant la data de lliurament estimada. En cap de setmana o dies festius, els enviaments es gestionen al següent dia laborable. Per a qualsevol dubte sobre aquest tema contacta a hello@freshlycosmetics.com t'ajudarem!

Puc rebre la meva comanda en un punt de recollida?

Clar que sí! És molt senzill, abans de finalitzar la comanda només has de triar l'opció d'enviament a 'DHL point' i seleccionar el que et sigui més còmode.

Encara que triïs aquesta modalitat rebràs la mateixa informació que quan es realitza un lliurament a domicili i l'empresa logística et comunicarà mitjançant un mail que la teva comanda està disponible per a la seva recollida en el punt de lliurament, i a més ens estaràs ajudant a cuidar del medi ambient.

Festius

Dies no laborables en el nostre centre logístic per a l'any 2020. En aquests dies no es preparen comandes, per tant les comandes es retarden al pròxim dia laborable. Sentim les molèsties:

Gener: dies 1 i 6

Abril: dies 10 i 13

Maig: dia 1

Juny: dia 24

Agost: dia 15

Setembre: dia 11

Octubre: dia 12

Novembre: dia 1

Decembre: dies 6, 8, 25 i 26

5. INFORMACIÓ SOBRE MÈTODES DE PAGAMENT

El pagament s'efectua en l'últim pas en el procés de la compra, després d'introduir totes les dades de la targeta i fer clic a **FINALITZAR LA COMANDA**.

Opcions de pagament

El pagament de la teva comanda es pot efectuar amb Visa, Visa Electron, MasterCard, American Express, Aplázame i PayPal. Si selecciones el pagament amb targeta, podràs introduir totes les dades de la teva targeta en l'apartat de pagament segur Adyen. Per a comprar amb PayPal, selecciona aquest mètode de pagament i fes clic a **FINALITZAR COMANDA**. A continuació, seràs redirigit a la pàgina de PayPal per a procedir al pagament.

En cas d'Aplázame se t'obrirà una finestra en la qual hauràs d'indicar el teu DNI i solament es podrà realitzar el pagament amb targeta de crèdit. En aquest cas et dóna l'opció de fraccionar l'import de la comanda fins a 4 mesos seguits sense interessos.

Si per qualsevol motiu no t'és possible finalitzar la comanda o hi hagués algun error, truca'ns o escriu-nos a hello@freshlycosmetics.com, estem sempre a l'altre costat per a ajudar-te.

Quan hakis realitzat els passos corresponents en qualsevol de les dues opcions, se't dirigirà de nou al Lloc web de FRESHLY COSMETICS, on veuràs un missatge de comanda completada. En aquest moment es descomptarà l'import de la teva comanda del teu compte bancari o del teu compte de PayPal, a més de rebre l'email de confirmació de comanda.

6. DRET DE DESISTIMENT: CONEIX LA NOSTRA POLÍTICA DE DEVOLUCIONS

Última actualització 22/06/2020

Has canviat d'opinió sobre la teva comanda? No passa res, la devolució és molt fàcil!

Has canviat d'opinió sobre la teva comanda? No passa res, la devolució és molt fàcil!

Si has canviat d'opinió sobre la teva comanda o has tingut una distracció en fer-lo, no et preocupis, ens n'encarreguem de tot!

Si no els has utilitzat, els productes a retornar han d'estar en el mateix estat en què van ser rebuts; sense obrir i amb l'embalatge i caixa original, en un termini màxim de 60 dies des de la recepció. Recorda! Si es tracta d'un pack, no es pot dividir, pel que caldrà tornar el pack complet.

A més, la devolució serà sempre gratuïta, a excepció de les Illes Canàries i Regne Unit, al comptar amb duana.

Un cop rebem els productes retornats, comprovarem que tot és correcte i contactarem amb tu per a confirmar-te que el reemborsament s'ha gestionat.

Per poder gestionar-ho, escriu-nos a hello@freshlycosmetics.com o omple aquest [formulari](#)! Envia'ns les dades de la comanda i t'explicarem com fer-ho.

En cas que tinguis una Freshly Store a prop, pots realitzar la devolució dels productes a la mateixa Freshly Store. Recorda, els packs són considerats un producte únic i no es pot retornar solament una part d'aquest.

Què passa si el producte no és el que esperava?

Escriu-nos per a poder fer un canvi per un altre producte que s'adapti millor a tu o gestionar la devolució. En cas de canvi el producte ha de tenir el mateix PVP o inferior. En cas que sigui inferior, et reemborsarem la diferència. Tot això sense despeses d'enviament per part teva! Solament has d'omplir aquest [FORMULARI](#) i ens posarem en contacte amb tu en menys de 24h laborables.

En cas que tinguis una Freshly Store a prop, pots realitzar la devolució o canvi dels productes en la mateixa Freshly Store portant el tiquet o l'e-mail de confirmació de la comanda.

No efectuarem el reemborsament en els següents casos:

- Productes danyats a causa d'un ús incorrecte o una negligència.
- Productes no adquirits en el Lloc web.

Garantia del producte en cas de defecte o no coincidir amb la referència de compra

Si això succeeix, ens encarregarem de tot el procés de forma molt fàcil i sense cap cost per a tu. Envia un mail a hello@freshlycosmetics.com amb les dades de la comanda i una fotografia del que has rebut, perquè puguem solucionar-lo ràpidament.

Una vegada que rebem els productes retornats, els revisarem a través d'un control de qualitat.

- Si el de control de qualitat confirma la disconformitat o els defectes del producte retornat, contactarem amb tu per a confirmar-te que el reemborsament és gestionat. En aquests casos, en el termini màxim de 14 dies naturals, et reemborsarem totes les despeses suportades, incloent: l'import que vas pagar per el/els producte/s objecte de devolució i, en el seu cas, les despeses d'enviament inicials i les despeses d'enviament generats per la devolució. El reemborsament es realitzarà mitjançant la mateixa forma de pagament que vas triar en el moment de realitzar la comanda.

- Si després del control de qualitat no es detecta cap disconformitat ni defecte material de fabricació, et reemborsarem el preu del producte, més les despeses d'enviament inicials. En aquest cas, el client haurà de fer-se càrrec de les despeses d'enviament que puguin derivar de la devolució.

7. ANUL·LACIONS Y CANCEL·LACIONS DE COMANDES

Acabo de realitzar una compra, però vull cancel·lar-la. Què puc fer?

Si vols cancel·lar-ho la teva comanda has de comunicar-nos-el al més aviat possible a través del nostre xat, telèfon o email: hello@freshlycosmetics.com.

Si la comanda encara no ha estat gestionada, podrem realitzar la cancel·lació i el reemborsament de la totalitat de l'import de la compra. Per contra, si la comanda ja està sent gestionat o ha estat enviat i està en mans de l'empresa de repartiment, hauràs de seguir el procés de devolució.

8. INFORMACIÓ SOBRE EL TRATAMENT DE DADES PERSONALS

Si vols conèixer com tractem les dades personals que recollim a través del Lloc Web, pots consultar la nostra [Política de Cookies](#) i la nostra [Política de Privacitat](#).

9. DRET APLICABLE I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Les presents Condicions de Venda s'interpretaran conforme a les normes del Dret espanyol. No obstant això, el Dret del país en el qual resideixes pot contenir regles més favorables, a les quals et podràs acollir.

Per a la resolució de conflictes que puguin derivar-se de la interpretació, validesa i execució de les presents Condicions de Venda, si ets resident o ciutadà de la Unió Europea, pots acudir a la Plataforma de Resolució de Litigis en Línia de la Comissió Europea, a través del següent enllaç:

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

Alternativament, també podràs acudir als Jutjats i Tribunals de Justícia que resultin competents conformement al que es disposa en la legislació aplicable.