

## **CONDICIONES DE VENTA FRESHLY COSMETICS S.L.**

¡Hola! ¡Te damos la bienvenida a Freshly Cosmetics!

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

Para cualquier cuestión relacionada con las Condiciones de Venta, puedes contactar con nuestro Equipo de Customer Love enviando un email a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com)

### **1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

El sitio web, [freshlycosmetics.com](http://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?**

Cada pedido realizado con FRESHLY COSMETICS a través de nuestro Sitio Web estará recogido en estas Condiciones de Venta. Al realizar el pedido, el Usuario reconoce haber leído, comprendido y aceptado las presentes Condiciones de Venta.

#### **EDAD MÍNIMA**

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

#### **PRECIO E IMPUESTOS**

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 comprados, 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 "**VER CARRITO**" y después hacer clic en "**TRAMITAR PEDIDO**". Una vez rellenado tu email deberás aceptar nuestras Condiciones de Venta y nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos, te pedimos que las leas detenidamente y las aceptes haciendo clic en "*He leído y acepto las Condiciones de Venta, las Condiciones de Uso y la Política de Privacidad y Protección de datos*", después debes hacer clic en "**CONTINUAR**".

¡Recuerda! Si tienes un cupón lo puedes aplicar en el espacio en blanco habilitado para ello y hacer clic en "**APLICAR**" y luego hacer clic en "**CONTINUAR**" para seguir adelante. Recuerda que en caso de promociones los cupones no suelen ser acumulables ni tampoco combinar varios cupones.

**Además recuerda que al ser miembro de FRESHLY CLUB, podrás disfrutar de ventajas en tus compras como descuento y regalos especiales, ¡Descúbrelo en tu área FRESHLY CLUB!**

A continuación rellena los datos personales y tu dirección de envío y/o facturación y haz clic en "**CONTINUAR**". 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. Además, en el apartado de direcciones encontrarás la opción de envolver el pedido para regalo.

¡Escoge tu método de envío y continua con el proceso! 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**".

Posteriormente, selecciona el método de pago y haz clic en "**FINALIZAR PEDIDO**". Para proceder con el pago podrás escoger entre pago con **tarjeta**, **PayPal**, pago a plazos por **Aplazame** o **pago Contra Reembolso**, **Multi Banco**.

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 "**APLICAR**" para que se efectúe el descuento.

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

Si sigues teniendo alguna duda o no consigues añadir o modificar algún producto, ¡escribenos a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com) ! Y te ayudaremos cuanto antes.

### **3. INFORMACIÓN SOBRE ENVÍOS NACIONALES**

#### **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. Se excluyen periodos de lanzamientos, promociones o campaña como Freshly days y Black Friday en los que estos plazos de entrega no están garantizados. ¡Pero te aseguramos que la espera merecerá la pena!

Para pedidos en las Islas Canarias y Baleares, el plazo de entrega es de 48/72 horas.

¡Además, los envíos son siempre gratuitos!

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 durante el 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, la delegación que reparte tu zona intentará contactar contigo para acordar una segunda entrega. Si en la segunda entrega te encontrarás 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](mailto: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 las 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 esté 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. 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?**

Si detectas algún dato incorrecto , puedes modificarlo a través de tu área cliente si el pedido aún no ha sido preparado, o escribirnos a [hello@freshlycosmetics.com](mailto: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**

PAÍS	TIEMPO DE ENTREGA	GASTOS DE ENVÍO

<p>España</p>	<p>24/48h laborables en península</p> <p>48/72h laborables en Islas Canarias y Baleares</p>	<p>Envío gratuito</p>
<p>Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Eslovaquia, Finlandia, Francia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía, Suecia, Andorra, Mónaco, Reino Unido, Noruega, Suiza</p>	<p>48/72h laborables</p>	<p>Envío gratuito</p>
<p>Francia</p>	<p>48/72h laborables a domicilio</p> <p>48/72h laborables en punto de recogida</p> <p>24/48h laborables a domicilio express</p> <p>24/48h laborables a punto de recogida express</p>	<p>Envío gratuito en 48/72h</p> <p>4,99€ punto de recogida express</p> <p>5,99€ a domicilio express</p>

Italia y Bélgica	<p>48/72h laborables a domicilio</p> <p>24/48h laborables en punto de recogida</p> <p>24/48h laborables a domicilio express</p>	<p>Envío gratuito en 48/72h</p> <p>4,99€ en punto de recogida</p> <p>5,99€ a domicilio express</p>
Portugal	<p>24/48h laborables en península</p> <p>72h laborables en islas</p>	<p>Envío gratuito en península</p> <p>20€ en Islas portuguesas, gratis a partir de 50€</p>
Estados Unidos	48/72h laborables	<p>4,99\$ - Para pedidos inferiores a 90\$</p> <p>Envío gratuito a partir de 90\$</p>
Canadá	48/72h laborables	<p>9,99CAD - Para pedidos inferiores a 125CAD</p> <p>Envío gratuito a partir de 125CAD</p>

Brasil	72/96h laborables	49BRL - Para pedidos inferiores a 350BRL  Envío gratuito a partir de 350BRL
México	72/96h laborables	199 pesos mexicanos - Para pedidos inferiores a 1500 pesos.  Envío gratuito a partir de 1500 pesos.

*\*Se pueden dar retrasos debido a la inspección aduanera*

### **¿Puedo recibir mi pedido en un punto de recogida?**

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.

## **5. FESTIVOS**

Días no laborables en nuestro centro logístico para el año 2022. 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 15 y 18

Mayo: día 1

Junio: día 6 y 24

Agosto: día 15

Septiembre: día 11

Octubre: día 12

Noviembre: día 1

Diciembre: días 6, 8, 25 y 26

## 6. INFORMACIÓN SOBRE MEDIOS DE PAGO

El pago se efectúa en el último paso en el proceso de la compra.

### Opciones de pago

El pago de tu pedido se puede efectuar con tarjeta de crédito o débito, Aplazame, a través de una cuenta de PayPal, Contra Reembolso o Multi Banco.

- **Tarjeta Bancaria:** si seleccionas el pago con tarjeta, podrás introducir todos los datos de tu tarjeta en el apartado de pago seguro Adyen o, Checkout. El pago de tu pedido se puede efectuar con Visa, Visa Electrón, MasterCard, American Express.
- **PayPal:** 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.
- **Aplazame:** el servicio Aplazame únicamente será válido en envíos a España. Se 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 fraccionar tu pago hasta en tres cuotas sin intereses a partir de compras de cincuenta euros.
- **Multibanco:** solo activo en Portugal.
- **Contra Reembolso:** los pedidos realizados contra reembolso deberán abonarse en efectivo en el momento de la entrega del pedido. Este servicio está activo en España, Italia y Portugal.

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

Cuando hayas realizado los pasos correspondientes en cualquiera de las opciones de pago, se te dirigirá de nuevo al Sitio Web de FRESHLY COSMETICS, donde



verás un mensaje de pedido completado. Además de recibir el e-mail de confirmación de pedido.

### Privacidad y seguridad/Métodos de Pago

PayPal, Adyen, Checkout y Aplazame son la manera más fiable, segura y rápida de hacer pagos por internet. En efecto, al ser PayPal, Adyen, Checkout y Aplazame quien efectúa los cobros directamente a nuestros clientes, FRESHLY COSMETICS no tendrá acceso a los datos bancarios de estos últimos.

Para más información puedes visitar [www.paypal.com](http://www.paypal.com), [www.aplazame.com](http://www.aplazame.com), [www.checkout.com](http://www.checkout.com), [www.aplazame.com](http://www.aplazame.com), el apartado de plataforma de pago de [www.adyen.com](http://www.adyen.com), o bien contactarnos a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com)

- Pago con Aplazame: el usuario acepta que todos sus datos de carácter personal sean íntegramente cedidos a Aplazame desde el momento en que el usuario haya iniciado la contratación del servicio de pago aplazado ofrecido por ésta última en el momento de elegir la forma de pago. Esta aceptación se extiende a terceras entidades que tuvieran que acceder a los ficheros para el buen fin del contrato.

Hemos contratado el Certificado SSL, el cual protege la privacidad del consumidor.

Nos reservamos el derecho de utilizar los datos comerciales de manera anónima para estudiar los hábitos y usos de compra.

## **6. CONOCE NUESTRA POLÍTICA DE DEVOLUCIONES - DERECHO DE DESISTIMIENTO**

Última actualización 19/05/2022

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

\*Para los pedidos realizados entre el 1 de noviembre y el 31 de diciembre de 2021, el plazo de las devoluciones se amplía hasta el 4 de marzo de 2022.

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 o el cambio por otro producto está gestionado.

Para que podamos gestionarlo, ¡Escríbenos a [hello@freshlycosmetics.com](mailto: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. Si es una compra hecha en la tienda, necesitarás el ticket de compra, y si se trata de un pedido online, tendrás que facilitar la referencia de letras. 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!

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](mailto: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**

FRESHLY COSMETICS garantiza la calidad de los productos adquiridos a través de su página web. En este sentido, FRESHLY COSMETICS hará todo esfuerzo razonable para cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, FRESHLY COSMETICS no puede hacerse responsable por retrasos o fallos en entregas causadas por circunstancias más allá de su control razonable. Dichas circunstancias incluyen huelgas, guerras, catástrofes naturales o cualquier otra situación que pueda impedir la producción, transportación o entrega de los productos.

## **8. FUERZA MAYOR**

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

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

## **9. 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 Privacidad y Protección de datos**.

## **9. MODIFICACIONES**

FRESHLY COSMETICS se reserva el derecho a modificar las presentes Condiciones de Venta, por medio de una publicación en esta misma página web con la versión actualizada de las mismas.

## **10. 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.