

Condiciones generales

1. Disposiciones iniciales

- i. Según estos Términos y Condiciones Comerciales, definimos la relación entre nuestra empresa FAP Cosmetics a.s., c/ Roháčova 188/37, Žižkov, 130 00 Praha 3, República Checa, número de identificación de la empresa: 01526651, como el vendedor y el operador de la tienda online www.notino.es, y usted, nuestro cliente, que establece un contrato de compraventa con nosotros.
- ii. Trabajamos de la misma manera con todos nuestros clientes y les ofrecemos las mismas ventajas, sean o no consumidores. Por lo tanto, las reglas establecidas en estos Términos y Condiciones Comerciales son aplicables a todos nuestros clientes.
- iii. Estos Términos y Condiciones cubren principalmente la compra de productos en nuestra tienda online. Se aplicarán a la compra de productos a través de la línea de atención al cliente o en una de nuestras tiendas físicas.

2. Celebración del contrato de compraventa

- i. Se puede concluir un contrato de compraventa con nosotros de forma remota a través de la tienda online o de nuestra línea de atención al cliente, o personalmente en una de nuestras tiendas.
- ii. En el caso de que se celebre un contrato de compraventa de forma remota, el pedido realizado mediante el envío del pedido a través de la página web o a través de la línea de atención al cliente se considerará un borrador de contrato de compraventa. El pedido tendrá una validez de 21 días y le confirmaremos su recepción por correo electrónico. El contrato de compraventa se celebrará al aceptar por nuestra parte el borrador mediante el envío de los productos pedidos. Le informaremos del envío de los productos por correo electrónico.
- iii. Suministramos los productos solo en la cantidad habitual para su consumo en el hogar. En casos específicos (especialmente en el caso de descuentos o ventas por liquidación), tenemos derecho a determinar la cantidad máxima que podemos suministrar.

3. Retracto sin motivo

- i. Por ley, usted tiene derecho a retractarse de un contrato celebrado por Internet o por teléfono sin necesidad de dar una razón en un plazo de 14 días a partir de la entrega de los productos. En nuestra empresa, cada comprador tiene derecho a retractarse del contrato sin dar una razón en un plazo de 90 días a partir de la entrega de los productos. Esto también se aplicará a las compras en nuestras tiendas físicas.
- ii. Si desea ejercer este derecho, debe informarnos sobre su decisión de retractarse del contrato en el plazo mencionado. La mejor manera de hacerlo es ponerse en contacto con nosotros en info@notino.es o llamando al 912 90 14 19. También puede utilizar el modelo de formulario de retracto de contrato que encontrará [aquí](#).
- iii. En el caso de que usted se retracte del contrato, le reembolsaremos el precio de compra de los productos. En caso de retractarse dentro del plazo de 14 días a partir de la entrega de los productos, también tendrá derecho al reembolso de los gastos de envío por el importe correspondiente al método de entrega ofrecido de menor importe. En caso de un retracto posterior del contrato, solo se reembolsará el precio de compra de los productos. Los fondos mencionados se reembolsarán sin demora, a más tardar 14 días después de la fecha del retracto. Sin embargo, de acuerdo con la

ley, podemos esperar a realizar el pago hasta que usted realice la devolución de los productos. Para el reembolso, utilizaremos el mismo medio de pago que usted utilizó para pagar el precio de compra, a menos que acordemos lo contrario.

- iv. Sin demora, en un plazo máximo de 14 días a partir de la fecha de retracto, usted deberá realizar la devolución de los productos. Le proporcionaremos toda la información necesaria para el envío de los productos a través de los contactos mencionados.
- v. Tenga en cuenta que, por ley, usted será responsable de cualquier reducción del valor de los productos como consecuencia de la manipulación de estos de una forma distinta a la necesaria para familiarizarse con la naturaleza, las propiedades y la funcionalidad de los productos (por ejemplo, si utiliza un perfume incluso después de haberlo probado). Tenga en cuenta que no tiene derecho a retractarse del contrato en el caso de productos fabricados según sus requisitos o de productos personalizados (p. ej., embalajes con grabados personalizados), ni en el caso de productos que usted haya extraído de su embalaje y que se no puedan devolver al embalaje por motivos higiénicos (p. ej., productos cosméticos abiertos y otros productos que entren en contacto directo con su piel).
- vi. La rescisión del contrato no es posible para los servicios: la opción está disponible solo para productos, no para el servicio de cajas de regalos.

4. Quejas

- i. Si los productos presentan algún defecto en el momento de la entrega, podemos acordar una compensación en forma de vale. Usted también tendrá derecho a exigir la eliminación del defecto mediante la entrega de un producto de reemplazo o su reparación. En caso de que la eliminación de un defecto sea imposible o poco razonable para nosotros, usted tendrá derecho a reclamar un descuento en el precio de compra y, si el defecto es sustancial, también podrá retractarse del contrato de compraventa. Usted también tendrá estos derechos si tal defecto se manifiesta más tarde.
- ii. Nos responsabilizaremos de los defectos de los productos si los defectos se manifiestan en un plazo de dos años a partir de la entrega de los productos o antes de la fecha de caducidad indicada en el embalaje.
- iii. Los productos serán considerados defectuosos, en particular, cuando no posean las propiedades habituales o presentadas, no cumplan con su finalidad, no cumplan con los requisitos legales o no hayan sido entregados en la cantidad acordada. Tenga en cuenta que una mayor reacción alérgica a los productos suministrados no puede considerarse en sí misma un defecto de los productos. Del mismo modo, las deficiencias en los regalos y otras prestaciones gratuitas que proporcionamos al margen de su pedido no constituyen un defecto. Las imágenes de los productos en nuestra tienda online son solo ilustrativas y no constituyen una representación vinculante de las propiedades de los productos (por ejemplo, el embalaje puede diferir debido a un cambio realizado por el fabricante).
- iv. Estaremos encantados de responder a cualquier pregunta respecto a las quejas en info@notino.es o en el 912 90 14 19. Por favor, envíenos los productos a los que se refiere la reclamación junto con el formulario de reclamación cumplimentado que puede encontrar [aquí](#). Por favor, recuerde indicar qué es lo que considera un defecto o cómo se manifiesta el defecto, y el método de gestión que solicita para su queja.

- v. Le informaremos del progreso de la reclamación, en particular de su recepción, aceptación o rechazo, por correo electrónico o mensaje de texto. También nos podemos poner en contacto con usted por teléfono.
 - vi. Tomaremos una decisión sobre la queja sin demora. El proceso de reclamación, incluida la eliminación del defecto, normalmente no excederá los 30 días. En caso contrario, tendrá derecho a retractarse del contrato de compraventa. Es necesario que usted nos proporcione la asistencia necesaria para cumplir con el límite de tiempo mencionado anteriormente.
 - vii. En caso de una reclamación justificada, nosotros asumiremos los gastos de devolución de los productos.
5. Método de pago y entrega
- i. Puede seleccionar la forma de pago y entrega entre las opciones que ofrecemos. Antes del envío del pedido, le notificaremos los métodos de pago y entrega seleccionados y los costes asociados.
 - ii. Los métodos de pago y entrega ofrecidos actualmente y sus precios se pueden encontrar [aquí](#).
 - iii. Nos reservamos el derecho de proporcionar el servicio de entrega de los productos de forma gratuita en casos seleccionados.
6. Misceláneo
- i. Ofrecemos a nuestros clientes diversos vales de descuento, vales de regalo y otro tipo de vales. Su uso se rige por normas de las que informaremos al cliente en cada caso concreto. A menos que se indique lo contrario, cada vale de descuento o de regalo solo puede utilizarse una vez, y solo puede utilizarse un vale del mismo tipo por compra. A menos que se indique lo contrario, los descuentos no pueden combinarse. En caso de que el valor del vale de regalo sea superior al valor de la compra total, la diferencia no se transferirá a un nuevo vale ni se reembolsará el importe no utilizado.
 - ii. En relación con la compra realizada, puede recibir un cuestionario de evaluación por parte de un tercero. Usted puede compartir su experiencia de compra y de los productos con otras personas. Estaremos encantados si rellena el cuestionario.
7. Envío de muestras
- i. Ofrecemos el servicio Notino Try&Buy y el servicio de envío de muestras gratuitas a clientes seleccionados. Nos reservamos el derecho de ofrecerle la opción de recibir un envío gratuito con muestras de fragancias y otras preparaciones cosméticas de acuerdo con la oferta actual de la tienda online con el fin de probar los productos ofrecidos en la tienda online.
 - ii. La selección de muestras está limitada según nuestras existencias y la oferta actual de la tienda online para el servicio Notino Try&Buy.
 - iii. El servicio Try&Buy y el servicio de envío de muestras gratuitas tienen como objetivo informar al cliente de la oferta de la tienda online y su finalidad no es determinar la calidad o el diseño de acuerdo con la muestra acordada. El servicio Try&Buy y el servicio de envío de muestras gratuitas son servicios gratuitos de carácter publicitario y no constituyen un cumplimiento en virtud de un contrato de compraventa. Por lo tanto, ninguna discrepancia en la muestra enviada podrá establecer derechos por una función defectuosa.
 - iv. Es posible que nos pongamos en contacto con usted con el fin de verificar su satisfacción con el producto elegido; al solicitar el envío de un producto, usted da su consentimiento para que nos pongamos en contacto con usted.

8. Información general

- i. De acuerdo con la Ley de Registro de Ventas, el vendedor está obligado a expedir un recibo al cliente. El vendedor también está obligado a registrar la venta online ante las autoridades fiscales, en caso de fallo técnico, a más tardar en un plazo de 48 horas.
- ii. La entidad encargada de los procedimientos extrajudiciales en caso de conflicto o la entidad que gestiona las quejas de los clientes es la Agencia Española de Consumo, http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/subseccion/como_reclamar_c.htm. Además, el conflicto puede ser resuelto en línea a través de la plataforma ODR.
- iii. El contrato se cerrará en España y se regirá por las leyes de España.
- iv. Todos los precios de los productos y los servicios se proporcionan incluyendo el IVA aplicable en el momento de realizar el pedido. En caso de que el tipo de IVA cambie antes de la celebración del contrato de compraventa o antes del envío de los productos, el cliente estará obligado, teniendo en cuenta el método de pago elegido, a liquidar cualquier pago insuficiente del precio de compra, o el vendedor enviará sin demora al cliente un correo electrónico solicitándole que le comunique dónde puede pagar al cliente cualquier sobrepago del precio de compra.
- v. El envío de los productos deberá incluir un documento fiscal. El documento fiscal también puede ser enviado electrónicamente por el vendedor en el correo electrónico que notifica al cliente del envío de los productos.
- vi. Todos los precios de los productos, incluidos los precios de descuento, son válidos hasta nuevo aviso o hasta que se agoten las existencias.