

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

Aplicables a partir del día 9 de septiembre de 2024.

Estos términos y condiciones de venta (las «Condiciones») constituyen un contrato entre (a) **SHISEIDO SPAIN SAU**, distribuidor exclusivo de la marca SHISEIDO en España («SHISEIDO») y (b) cualquier persona física (el «**Cliente**») que desee comprar cosméticos SHISEIDO (los «Productos») a través del sitio web de comercio electrónico <https://www.shiseido.es/es/es/> («el **Sitio**»).

**SHISEIDO SPAIN SAU**, con CIF A81803553 y domicilio en Camino Cerro de los Gamos 1, Edificio IV 28224 de Pozuelo de Alarcón (28224) Madrid, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el tomo 12.486, libro 0, folio 112.  
Sección 8.H M-198 961, Inscripción 1º- CIF A-81803553.  
Dirección de mensajería : <https://www.shiseido.es/es/es/contacto>;  
Teléfono: +34914194315.

## Servicio de Atención Al Cliente

- remitiendo un mensaje de correo electrónico a <https://www.shiseido.es/es/es/contacto> o vía la página “Contacto” del Sitio

- llamando al +34 914194360 ( de lunes a viernes de 09:00 a 18:00).

## POR FAVOR LEA ESTOS TERMINOS Y CONDICIONES ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTA WEB

En estas Condiciones se hará referencia al Cliente y a SHISEIDO conjuntamente como las «Partes» e individualmente como una «Parte». Lea estas Condiciones detenidamente antes de usar el Sitio o realizar cualquier pedido de un Producto. Mediante el uso del Sitio o la compra de cualquier Producto, el Cliente confirma la aceptación de estas Condiciones y se compromete a su cumplimiento. Si no está conforme con estas Condiciones, deberá abstenerse de usar el Sitio o comprar cualquier Producto. Si tiene preguntas en relación con estas Condiciones, puede ponerse en contacto con nosotros escribiéndonos en <https://www.shiseido.es/es/es/contacto>.

Tenga en cuenta que los Productos se venden a través de una red minorista selectiva y exclusivamente para el uso personal del propio Cliente. SHISEIDO podrá rechazar cualquier pedido que no constituya claramente una venta minorista.

Asimismo, se informa por el presente a los Clientes de que no podrán hacer pedidos de más de cinco (5) Productos de la misma referencia. Aquellos pedidos que sean superiores a dicha cantidad se rechazarán de forma automática.

El acceso al Sitio por parte del Cliente también se regirá por las **Condiciones de uso del Sitio**, así como por la **Política de privacidad**, ambas disponibles en el propio Sitio.

Los Clientes podrán guardar o imprimir estas Condiciones, siempre que no las modifiquen.

Cualquier petición especial realizada por un Cliente en relación con cualquier pedido estará sujeta en todo momento al acuerdo previo por escrito de SHISEIDO. Las condiciones que un

Cliente pudiera indicar o adjuntar a cualquier pedido carecerán de efecto a menos que SHISEIDO los acepte por escrito.

## **PRIMERA: OBJETO**

Estas Condiciones establecen los términos que regirán la venta online y la entrega de los Productos por parte de SHISEIDO al Cliente, así como los respectivos derechos y obligaciones de las Partes en relación con la venta online de los Productos ofrecidos en el Sitio.

Las Condiciones establecen, por ejemplo, todos los pasos necesarios para realizar un pedido.

## **SEGUNDA: PRODUCTOS**

### **2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS**

Los Productos disponibles para su compra en el Sitio y sus descripciones detalladas (en forma de página producto) se muestran en el Sitio para permitir a los Clientes potenciales obtener información acerca de las características esenciales de los Productos que desean comprar antes de realizar un pedido.

SHISEIDO hará todo lo razonablemente posible para garantizar que las representaciones visuales de los Productos mostradas en el Sitio sean reproducciones fieles de los Productos originales. No obstante, dado que SHISEIDO no tiene control total sobre las propiedades de reproducción cromática del hardware y software de los Clientes, SHISEIDO no puede hacerse responsable de ninguna inexactitud de las fotografías mostradas en el Sitio.

Los Clientes pueden dirigir sus preguntas o solicitudes de asesoramiento en relación con los Productos y su uso al Departamento de atención al cliente.

### **2.2 DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

**2.2.1.** Los Productos vendidos por SHISEIDO en este Sitio son los mostrados en la fecha en que el Cliente acceda al Sitio, con sujeción a su disponibilidad.

SHISEIDO empleará todos los medios razonables para informar sobre toda falta de stock temporal o permanente de sus Productos en la página de información del Sitio donde se describa cada Producto, o en el momento en que un Cliente realice un pedido.

**2.2.2.** A pesar de nuestra supervisión, en caso de que un Producto no estuviera disponible en el momento de realizarse el pedido (por ejemplo, por falta de existencias o en caso de que SHISEIDO haya dejado de vender el Producto), SHISEIDO estará obligado a cancelar el pedido en su totalidad y notificará al Cliente lo antes posible por correo electrónico o por teléfono.

Si el pedido era de varios productos, el Cliente podrá realizar un nuevo pedido con los productos disponibles.

La falta de disponibilidad de un Producto podrá notificarse en cualquier momento entre la aprobación de un pedido y su envío. En caso de que ya se haya cobrado el importe al Cliente en el momento de la cancelación, SHISEIDO se compromete a reembolsar el valor íntegro del pedido al Cliente directamente a la cuenta bancaria / tarjeta bancaria utilizada para el pago del pedido, a la mayor brevedad y a más tardar 14 días a partir de la fecha de la advertencia.

Cuando en una página se haga referencia a regalos o muestras gratuitas con una compra, estos estarán sujetos a disponibilidad. No se cancelarán pedidos en caso de falta de disponibilidad de regalos o muestras gratuitas.

## TERCERA: PRECIOS

Los precios de los Productos se indican en euros. Los precios aplicables serán los mostrados en el Sitio en el momento en que el Cliente realice su pedido.

Los precios de los Productos incluyen todos los impuestos aplicables. Los gastos de envío (incluidos aranceles aduaneros y otros impuestos y gravámenes vinculados a la entrega) se desglosarán por separado en la Cesta y se mostrarán en el resumen del pedido antes de la aprobación final y compra por parte del Cliente. Todos los costes se indicarán en el mensaje de correo electrónico de confirmación del pedido remitido al Cliente inmediatamente después.

El precio total indicado en el resumen del pedido y en el mensaje de correo electrónico de confirmación del pedido incluye todos los cargos facturados al Cliente, incluidos impuestos y gravámenes, gastos de envío y aranceles aduaneros.

Los precios incluyen IVA y cualquier modificación en el tipo legal de este impuesto se reflejará en los precios de los Productos mostrados en el Sitio desde el momento de entrada en vigor del nuevo tipo aplicable.

En caso de que el Cliente haga uso de una tarjeta bancaria vinculada a una cuenta denominada en una moneda distinta del euro, el banco del Cliente podría cobrarle comisiones por cambio de divisa y de gestión bancaria, que el Cliente deberá abonar en su totalidad. Estos gastos no se devolverán al Cliente en caso de que decida devolver los Productos.

Los precios facturados normalmente se verificarán como parte de la confirmación del pedido. En caso de error en el precio de los Productos mostrado en el momento de realizar un pedido, cuando el precio correcto de un Producto sea inferior al precio indicado, se le facturará la cantidad inferior. En caso de error en el precio de los Productos mostrado en el momento de realizar un pedido, si el precio indicado es significativamente inferior en comparación con el precio correcto, nos pondremos en contacto con Vd. para ofrecerle la opción de mantener su pedido abonando el precio correcto o cancelar su pedido.

## CUARTA: PEDIDOS

### 4.1. REALIZACIÓN DE UN PEDIDO

Al navegar por el Sitio, los Clientes podrán obtener más información acerca de los diversos Productos que están a la venta en la fecha de su visita.

Al realizar un pedido, se guía a los Clientes a seguir una serie de instrucciones sencillas que figuran en el Sitio:

- 1) Para realizar un pedido en el Sitio, un Cliente deberá tener como mínimo 16 años, capacidad legal para obligarse a cumplir estas Condiciones y disponer de una forma de pago según se define en la presente cláusula 4.1 más adelante.
- 2) Al navegar por el Sitio, los Clientes que deseen realizar un pedido podrán hacerlo pulsando sobre el botón de [COMPRAR] que se encuentra al lado del producto correspondiente o pulsando sobre el producto y después en el botón de [COMPRAR]. El cliente podrá continuar navegando por el sitio y seleccionar otros productos para su compra.
- 3) Para ver los artículos añadidos a la cesta en cualquier momento, acercando el cursor sobre el icono [CESTA] situado en la esquina superior derecha de la pantalla y después haciendo click en la opción de [VER LA CESTA DE LA COMPRA]. De este modo, el contenido de la cesta se mostrará en pantalla mostrando todos los productos que contiene, junto con el precio total a pagar, así como la referencia, imagen y cantidad de los Productos seleccionados, el precio total del pedido y los gastos de envío estimados. En esta fase, el Cliente podrá cambiar el color (si estuviera disponible), la cantidad de un Producto o el

formato, o eliminarlo de la cesta. El importe total de un pedido se recalculará automáticamente. Por último, el Cliente podrá seleccionar además regalos o muestras gratuitas de los que se ofrezcan en ese momento en la página. Si el cliente tiene un código promocional, el cliente debe insertarlo en el campo "Código Promocional" disponible en el resumen del pedido mostrado en el margen lateral de la página. Una vez que le des a click en [APLICAR] el descuento correspondiente para códigos válidos aparecerá automáticamente en tu cesta. Los Clientes podrán modificar sus pedidos, cancelarlos o añadir más Productos en cualquier momento durante el proceso de pedido, hasta su confirmación y pago. Para eliminar cualquier artículo de la cesta, el Cliente deberá pulsar sobre el botón [X] situado a la derecha del Producto en la cesta. El importe total de la cesta se recalculará automáticamente.

- 4) Una vez que el Cliente haya terminado de seleccionar los Productos, podrá realizar el pedido a través de la cesta pulsando en el botón [FINALIZAR LA COMPRA]. En este momento, se mostrará una nueva página, donde se le solicitará que inicie sesión en su cuenta o continúe como invitado.
- 5) En el paso siguiente, el Cliente deberá indicar la dirección de entrega en el formato mostrado. Deberá proporcionar una dirección en España en la que sea posible realizar entregas en horario laboral, de lunes a viernes, así como su nombre completo, dirección de correo electrónico y su número de NIF, NIE o pasaporte. Una vez cumplimentado el formulario, deberá pulsar sobre el botón [CONTINUAR].
- 6) En el paso siguiente, el Cliente deberá elegir una forma de pago, facilitar sus datos bancarios o de pago y confirmar la dirección de facturación (que puede ser la misma o no que la dirección de entrega). A continuación se mostrará un resumen del pedido en el lado derecho de la pantalla, con toda la información sobre el pedido, incluyendo el tipo, la cantidad y el precio de los Productos, el importe total a pagar (incluidos los gastos de envío), su información de contacto, la dirección de entrega y la dirección de facturación. El cliente deberá hacer click en continuar para revisar y realizar su pedido.
- 7) Después de comprobar el estado del pedido, se instará a los Clientes a:
  - pagar el importe del pedido;
  - o cambiar las características de su pedido y/o sus datos de contacto pulsando sobre el botón «Atrás» o sobre el logotipo de SHISEIDO en la cabecera del Sitio y reiniciar el proceso.
- 8) Antes de pulsar sobre el botón [HACER PEDIDO], se instará a los Clientes a leer y aceptar estas Condiciones marcando la casilla correspondiente.

Una vez que el Cliente pulse sobre el botón [HACER PEDIDO], se mostrará la página de la confirmación del pedido.

La venta será definitiva (con sujeción al derecho de desistimiento de los Clientes de conformidad con los términos de la cláusula 6 de estas Condiciones y los derechos que les correspondan legalmente).

## **4.2. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO**

Una vez que el pedido haya sido confirmado por el Cliente y el pago haya sido aprobado de conformidad con los procedimientos descritos en la cláusula 6 más abajo, se mostrará un resumen del pedido realizado por este, con la relación de todos los Productos pedidos, y se remitirá al Cliente un mensaje de correo electrónico de confirmación de su pedido (la «Confirmación del pedido»). Mediante la aceptación de estas Condiciones, nos autoriza a

remitirle la factura por medios electrónicos a la dirección de correo electrónico facilitada en su pedido. Si no desea recibir la factura por medios electrónicos, deberá remitirnos un mensaje en <https://www.shiseido.es/es/es/contacto> e indicarnos que desea recibir la factura en papel. El mensaje de correo electrónico de confirmación enviado por SHISEIDO contendrá la información siguiente:

- número de pedido asignado por SHISEIDO al realizar el pedido el Cliente;
- resumen del pedido (identificación del o de los Productos encargados, cantidad y precio);
- importe total del pedido, incluidos todos los impuestos;
- gastos de envío;
- procedimiento de entrega de los Productos (método de entrega).

El coste del pedido (incluidos los gastos de envío) se cobrará al enviarse los Productos. En ese momento, el Cliente recibirá un mensaje de correo electrónico con la confirmación del envío de su pedido. La factura estará disponible para el cliente en su cuenta de usuario.

Aquellos Clientes que requieran información sobre el estado de sus pedidos deberán acceder a su cuenta para seguir el estado de sus pedidos o ponerse en contacto con nuestro departamento de atención al cliente en caso de que surgiera cualquier problema,.

### **4.3 JUSTIFICANTE DE COMPRA**

Se aconseja a los Clientes que impriman y conserven sus Confirmaciones del pedido, estos Términos y condiciones de venta y la factura.

En caso necesario, los Clientes podrán solicitar el contrato electrónico suscrito con SHISEIDO. Para ello, deberán ponerse en contacto con nuestro departamento de atención al cliente con sus datos de contacto y número de pedido.

En general, SHISEIDO recomienda a los Clientes que conserven una copia de todos los mensajes de correo electrónico relacionados con sus pedidos. Se informa por el presente al Cliente de que los mensajes de correo electrónico serán remitidos a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente. SHISEIDO no será responsable en caso de error tipográfico en la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente que impida la recepción del mensaje de correo electrónico de Confirmación del pedido. Asimismo, SHISEIDO conservará la información relativa a cualquier pedido durante un plazo de seis (6) años y se la facilitará a cualquier Cliente que se la solicite en la página “Contacto”.

## **QUINTA: CLÁUSULA DE RESERVA DE DOMINIO**

El Cliente asumirá el riesgo de los Productos desde el momento de la entrega. La titularidad de los Productos también se transmitirá al Cliente en el momento de su entrega, siempre que se haya recibido el pago completo de todos los importes debidos en relación con los Productos, incluidos los gastos de envío.

## **SEXTA: PAGO**

### **6.1. MÉTODO Y FORMAS DE PAGO**

El pago deberá efectuarse en el Sitio en el momento de realización del pedido, en euros y mediante los métodos de pago disponibles a **la sección de FAQ del Sitio**. No se aceptará ningún otro método de pago. El pago se cargará en el momento del envío del pedido.

Por medio del presente declara que SHISEIDO se encuentra autorizada para usar la forma de pago de su elección en el momento de aprobación de su pedido.

SHISEIDO podrá cancelar un pedido que no haya sido abonado íntegramente, debiendo informar de ello al Cliente por correo electrónico.

## 6.2 TRANSACCIONES SEGURAS

**6.2.1** Las transacciones de pedido de Productos se realizarán de acuerdo con todas las normas de seguridad bancaria. SHISEIDO utiliza una plataforma de pago seguro denominada ADYEN. Este servicio incorpora el estándar de seguridad SSL3.0 5 (Los datos confidenciales se cifran en el servidor y no se transmiten al servidor informático de SHISEIDO en ningún momento).

Con el fin de garantizar la seguridad de los pagos por tarjeta bancaria en el Sitio, los Clientes deberán compartir con SHISEIDO el código de seguridad (CVV) que figura en el dorso de la tarjeta bancaria empleada para pagar el pedido. Se cargará el importe correspondiente en la tarjeta bancaria del Cliente tras comprobar que su pedido se ajusta a todas las Condiciones, siempre que los artículos se encuentren disponibles, en el momento del envío.

**6.2.2** Como parte de la **campaña continua contra el fraude** a través de Internet, la información relativa al pedido de un Cliente podrá compartirse con cualquier tercero que esté debidamente autorizado legalmente para verificar la identidad del Cliente, la validez del pedido, el método de pago utilizado y la entrega prevista.

Al efecto de estas comprobaciones, SHISEIDO se reserva el derecho a solicitar una fotocopia de la tarjeta de identidad del Cliente y/o un comprobante de domicilio, con el fin de verificar la identidad del titular de la tarjeta utilizada para realizar el pago. Los Clientes disfrutarán de los derechos de acceso, oposición, rectificación y supresión de sus datos personales de los que dispone SHISEIDO. Asimismo, podrán limitar su tratamiento y solicitar la portabilidad de los datos. Para obtener más información acerca de estos derechos y su forma de ejercicio lea nuestra [Política de privacidad](#).

En caso de que el Cliente no responda a la solicitud de información requerida por SHISEIDO en un plazo de quince (15) días, se cancelará de inmediato el pedido con tarjeta de crédito y se reembolsará el importe cargado en el momento de realización del pedido en la cuenta bancaria correspondiente tan pronto como sea posible.

## SÉPTIMA: ENTREGA Y RECEPCIÓN

### 7.1. CONDICIONES Y GASTOS DE ENTREGA

Los Productos encargados solo podrán entregarse en la **España peninsular** (excluyendo expresamente las islas Canarias, las islas Baleares y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla).

Una vez que el pedido haya sido preparado, será enviado a la dirección postal facilitada por el Cliente al realizar el pedido.

Una vez enviado el pedido se enviará al Cliente un mensaje de correo electrónico. Se aconseja a los Clientes que impriman este mensaje de correo electrónico a los efectos del seguimiento de su pedido.

Los Clientes tendrán la posibilidad de controlar el progreso de su entrega en el Sitio pulsando en el enlace **«Mi cuenta»** situado en la parte superior de la pantalla, introduciendo la dirección de correo electrónico y la contraseña proporcionados en el momento de realización del pedido,

o a través del enlace «**Estado del pedido**», situado en la parte inferior de cada página del Sitio. Los Productos encargados por el Cliente se entregarán en la dirección de entrega indicada en el mensaje de correo electrónico de confirmación del pedido.

**Gastos y plazos de envío de los pedidos:** disponibles en el siguiente enlace [Servicio al cliente](#).

Dado que los pedidos son entregados por un proveedor externo, SHISEIDO por el presente queda exonerado, en la máxima medida permitida por la ley, de toda responsabilidad por la demora en el cumplimiento o el cumplimiento indebido de esta obligación cuando ello sea atribuible al Cliente o por los actos imprevisibles o imposibles de evitar de terceros o por supuestos de fuerza mayor.

En cualquier caso, el pedido deberá ser entregado en un plazo de catorce (14) días a partir del día siguiente a su realización por parte del Cliente, con sujeción al pago íntegro del importe correspondiente.

En caso de que el pedido no fuera entregado en dicho plazo, el Cliente tendrá el derecho a cancelar su pedido de conformidad con los términos de la cláusula 7.2. En este caso, se reembolsarán al Cliente las sumas satisfechas por este.

## **7.2 DEMORA EN LA ENTREGA**

Los Clientes podrán informar a SHISEIDO acerca de cualquier demora en la entrega de sus pedidos a la mayor brevedad contactando al Servicio de atención al cliente con el fin de permitir a SHISEIDO adoptar las medidas necesarias ante los servicios postales o de mensajería implicados.

En caso de que SHISEIDO no lograra entregar los Productos en un plazo razonable tras el mensaje de correo electrónico del Cliente y en el plazo máximo de cien (30) días tras la realización del pedido, el Cliente podrá cancelar su pedido contactando al Servicio de atención al cliente.

Una vez que el Cliente haya ejercido su derecho de cancelación, SHISEIDO le reembolsará el precio de su pedido a la tarjeta bancaria o cuenta utilizadas para realizar el mismo a la mayor brevedad y, en cualquier caso, en un plazo de 14 (catorce) días tras la recepción de la solicitud de cancelación del Cliente.

No se realizarán entregas parciales.

## **7.3 RECEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS**

Cada entrega se considerará realizada una vez que el Cliente o un tercero designado por este ha tomado posesión física de los Productos, con la firma del albarán cuando corresponda.

Será responsabilidad del Cliente asegurarse de que los Productos entregados con el pedido se encuentran en buen estado en el momento de su recepción.

En caso de que falten artículos o algunos de ellos estén dañados, el Cliente deberá informar inmediatamente al transportista, empleando el formulario correspondiente, de haberlo, con un grado de detalle razonable. En cualquier caso, el Cliente también deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente de SHISEIDO sin dilaciones indebidas.

Una vez acusemos recibo de su reclamación, le proporcionaremos un número de identificación y el correspondiente justificante por escrito, para que pueda realizar el seguimiento de su reclamación debidamente.

## OCTAVA: DERECHO DE DESISTIMIENTO Y POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

### 8.1. DERECHO LEGAL DE DESISTIMIENTO

El Cliente dispondrá de un periodo de reflexión desde antes de que el pedido le sea entregado y hasta catorce (14) días después, durante el cual podrá devolver cualquier Producto sin necesidad de aducir causa alguna. Deberá devolver los Productos en su estado original en un plazo de 14 días desde la fecha de notificación de la cancelación.

Los Clientes tienen la obligación legal de cuidar de forma razonable los Productos mientras se encuentren en su poder. Los Productos deberán devolverse en las mismas condiciones en que los haya recibido el Cliente (lo que no interfiere con el derecho del Cliente a adoptar cualesquiera medidas razonables para examinar los Productos y asegurarse de que se ajustan al pedido realizado) de acuerdo con el procedimiento de devolución descrito en la cláusula 8.3 infra o junto con el formulario de desistimiento que aparece en anexo del presente documento o una indicación clara para informar a SHISEIDO de que desea devolver los Productos, o a través la página "Contacto" del Sitio.

En cualquier caso el número de pedido deberá incluirse en el paquete.

Exclusiones :No obstante, de conformidad con la legislación aplicable, no se aceptarán devoluciones o reembolsos de los Productos cuando estos hubieran sido personalizados a petición del Cliente o cuando hayan sido abiertos / desprecintados por el Cliente y no sea posible devolverlos por razones de higiene (lo que sucede, especialmente, en el caso de los cosméticos). Por lo tanto, una vez que abra y/o desprecinte un producto cosmético, no podrá ejercer su derecho de desistimiento en relación con dicho producto.

Con sujeción al cumplimiento del procedimiento de devolución aquí descrito, SHISEIDO se compromete a reembolsar cualesquiera importes satisfechos por el Cliente, incluidos los gastos de entrega normal.

### 8.2 COSTE DE DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS

El coste de devolución de los Productos será abonado por el Cliente, salvo en caso de que los productos entregados no se ajustaran al pedido (en cuyo caso, estos gastos serán abonados por SHISEIDO). No obstante, de conformidad con la cláusula 8.3 infra, SHISEIDO se ofrece a abonar el coste de devolución de los productos incluso cuando el Cliente alegue su derecho de desistimiento.

### 8.3 PROCESO DE DEVOLUCIÓN EN LINEA

El Cliente podrá seguir los siguientes pasos para devolver un Producto.

#### **1 – Iniciar sesión en su cuenta de Cliente**

Puede hacer una solicitud de devolución desde el propio Sitio iniciando sesión en su cuenta de Cliente.

#### **2 – Devolución de los Productos**

Puede iniciar una solicitud de devolución hasta 14 días hábiles después de recibir los Productos y solicitar su reembolso. El dinero le será reembolsado a través del mismo método de pago que el utilizado para realizar el pedido. Deberá devolver los Productos

en su estado original en un plazo de 14 días desde la fecha de notificación de la cancelación.

Deberá seguir los pasos siguientes para devolver los Productos SHISEIDO:

1. Solicita la devolución online haciendo clic en "Solicitar una devolución" en la página de resumen del pedido inicial, a la que podrás acceder desde tu cuenta de cliente. Si no tienes cuenta, puedes hacer clic en "Seguimiento del pedido" en el pie de página del sitio web y proporcionar el número de pedido, email y código postal asociado al pedido inicial.
2. Una vez solicitada la devolución, imprime la etiqueta de devolución desde la página de confirmación e introdúcela en tu paquete.
3. En la misma página, haz clic en "recibir la etiqueta de prepago por correo electrónico".
4. Utiliza la dirección de correo electrónico que facilitaste en el momento del pedido para imprimir tu etiqueta de prepago enviada por Colissimo.
5. Empaquetar el/los artículo/s declarado/s en la devolución en su envoltorio original si es posible, o en un envoltorio adecuado, y asegúrate de que el paquete está bien cerrado.
6. Pega la etiqueta de prepago en el paquete y comprueba que las etiquetas del envío original no se vean.
7. Entrega el paquete en tu oficina de Correos.

En cualquier caso el número de pedido se enviará conjuntamente con el producto comprado para facilitar su devolución.

#### Comprobante de envío:

Asegúrese de conservar un justificante del envío cuando proceda a la devolución de Productos. Le recomendamos que conserve su justificante de envío para su cobertura de responsabilidad en el improbable caso de que no recibamos el paquete devuelto. No asumimos responsabilidad alguna por Productos devueltos perdidos en tránsito. Se recomienda suscribir un seguro postal/de transporte suficiente para cubrir el valor del contenido. Conserve su justificante de envío e información de seguimiento hasta que su reembolso haya sido procesado. Usted será responsable del riesgo de devolución de los Productos.

En caso de que los Productos no sean susceptibles de devolución, no tendremos obligación alguna de aceptar los Productos devueltos ni proceder a ningún tipo de reembolso. En caso de que rechazamos su devolución, no seremos responsables frente a usted de ningún gasto de envío de los Productos.

### **3 – Tramitación del reembolso**

La devolución del dinero se tramitará usando el mismo método que el empleado originalmente por el Cliente para pagar la compra y en un plazo máximo de catorce (14) días desde que recibamos los Productos devueltos o, si fuera anterior, en la fecha en que recibamos pruebas de que nos ha devuelto los Productos.

Se le reembolsará el importe íntegro pagado (con sujeción a cualquier deducción que podamos practicar debido a su uso o daño de los Productos de la forma anteriormente definida), incluyendo el coste de envío estándar. Si al pagar se le aplicó cualquier descuento promocional o de otra índole, el reembolso solo reflejará el importe efectivamente pagado.

Recibirá una notificación de nuestro departamento de atención al cliente por correo electrónico en la que se le informará acerca de la realización del reembolso. Nuestra política de devoluciones solo se aplica a aquellas compras realizadas en línea en el Sitio. No podremos aceptar devoluciones de Productos adquiridos en establecimientos asociados.

## **NOVENA: GARANTÍAS LEGALES**

No quedan excluidas ni limitadas las garantías establecidas legalmente cuya exclusión o limitación pudiera ser ilegal.

En caso de que tenga la condición de consumidor, SHISEIDO tendrá la obligación legal de proporcionarle Productos que se ajusten al contrato que hubiera suscrito con usted. Podrá solicitar asesoramiento sobre los derechos legales que le asisten en su oficina local de atención al consumidor.

Si el Producto resultare defectuoso o dañado antes de su entrega, SHISEIDO le reembolsará cualquier cantidad que hubiera satisfecho, incluidos los gastos de envío, siempre que no haya usado o dañado el Producto. Las disposiciones de la presente cláusula se entenderán sin perjuicio de sus derechos como consumidor en virtud de la legislación nacional aplicable.

## DÉCIMA: RESPONSABILIDAD EN RELACIÓN CON EL SITIO

Por medio del presente, SHISEIDO no asume responsabilidad alguna por cualquier inconveniente o daño derivado de la utilización de Internet por parte del Cliente, como interrupciones del servicio, intrusiones externas o presencia de virus informáticos o falta de disponibilidad del Sitio por operaciones de mantenimiento, fallos técnicos, sucesos de fuerza mayor o por cualquier otra circunstancia ajena al control de SHISEIDO.

SHISEIDO no asume responsabilidad alguna en caso de falta de disponibilidad del servicio de atención al cliente por causas ajenas al control de SHISEIDO, incluidos, entre otros, fallos técnicos, interrupción de las redes telefónicas o de Internet o averías de equipos.

Asumimos responsabilidad frente a usted por los daños y las pérdidas previsibles que hubiésemos causado. Las pérdidas y los daños pueden ser previsibles en caso de ser evidente que se producirán. No excluimos ni limitamos en modo alguno nuestra responsabilidad frente a usted cuando fuera ilegal hacerlo. Esto incluye la responsabilidad por fallecimiento o lesiones personales causados por nuestra negligencia o la negligencia de nuestros empleados, agentes o subcontratistas; por fraude o declaraciones fraudulentas; o infracción de sus derechos legales en relación con los productos. No asumimos responsabilidad por las pérdidas comerciales. Solo suministramos los productos para uso doméstico y privado.

Las limitaciones de responsabilidad anteriores se aplicarán en la máxima medida permitida por la legislación aplicable y sin perjuicio de sus derechos como consumidor.

## DECIMOPRIMERA: CAPACIDAD

Todos los Clientes deberán tener como mínimo 16 años y capacidad para obligarse por estas Condiciones para poder realizar un pedido en el Sitio.

## DECIMOSEGUNDA: PRIVACIDAD

La Política de privacidad de SHISEIDO, disponible [Política de privacidad](#) en el propio Sitio, forma parte de estas Condiciones. La Política de privacidad describe la forma en que SHISEIDO trata los datos personales que recoge de sus Clientes o que estos le facilitan al realizar un pedido en el Sitio.

## DECIMOTERCERA: FUERZA MAYOR

SHISEIDO no tendrá responsabilidad alguna por ningún retraso o imposibilidad de entregar los Productos en caso de que se deba total o parcialmente a circunstancias ajenas a nuestro control.

## DECIMOCUARTA: INDEPENDENCIA DE LAS CLÁUSULAS

En caso de que una o más estipulaciones de estas Condiciones fuera considerada o declarada nula en aplicación de una ley o un reglamento o así lo dictaminara de forma definitiva un tribunal o autoridad competente, las demás estipulaciones conservarán su plena validez.

## DECIMOQUINTA: AUSENCIA DE RENUNCIA IMPLÍCITA

La circunstancia de que alguna de las partes no exija el cumplimiento de cualquier parte de estas Condiciones no impedirá a dicha parte hacerlo en cualquier otro momento.

## DECIMOSEXTA: ENCABEZADOS

En caso de diferencias de interpretación entre cualquiera de los encabezados de las cláusulas y cualquiera de los términos de estas Condiciones, los encabezados se considerarán nulos de pleno derecho.

## DECIMOSÉPTIMA: MODIFICACIONES

SHISEIDO podrá modificar estas Condiciones en cualquier momento. Cualquier nueva versión de estas Condiciones se publicará con carácter previo en el Sitio. La versión publicada online en el Sitio prevalecerá en todo momento sobre las demás versiones de estas Condiciones. No obstante, las Condiciones aplicables serán las aceptadas por el Cliente en el momento de realización del pedido

## DECIMOCTAVA: ACUERDO ÍNTEGRO

Estas Condiciones y el resumen del pedido enviado al Cliente formarán un conjunto contractual que comprende el acuerdo íntegro de las partes.

## DECIMONOVENA: IDIOMA

Estas Condiciones del Sitio han sido redactadas en español. Todo el contenido del Sitio se encuentra accesible principalmente en castellano.

## VIGÉSIMA: LEGISLACIÓN APLICABLE – RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Estas Condiciones se regirán por las leyes de España. Cualquier controversia que surja en relación con el Sitio estará sujeta a la jurisdicción no exclusiva de los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España), lo que significa que usted podrá instar una acción para hacer valer sus derechos como consumidor en Madrid (España) o en la ciudad en la que usted resida. Por consiguiente, nuestra elección de foro no afectará a sus derechos como consumidor. La plataforma europea de resolución de litigios en línea <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES> proporciona información acerca de la resolución alternativa de litigios que podría ser de su interés.

\*\*\*

ANEXO

**FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**

Todo Cliente que desee desistir del contrato deberá cumplimentar el siguiente formulario y devolverlo junto con el número de pedido en <https://www.shiseido.es/es/es/contacto>

Yo/nosotros (\*) notifico/notificamos que mi/nuestro deseo de cancelar mi/nuestro contrato relativo a la venta de los productos siguientes (\*) / la prestación de los siguientes servicios (\*):

.....  
.....  
.....

Pedido realizado el (\*) / recibido el (\*):

Nombre del/de los clientes:

Dirección del/de los clientes:

Firma del/de los clientes (solo en caso de envío de este formulario en formato impreso):

Fecha:

(\*) Táchese lo que no proceda.