**CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO CHIARA CABELLO**

**ARTÍCULOS OFRECIDOS. SISTEMA DE COMPRA**

Las cláusulas que a continuación se relacionan, componen las "Condiciones Generales de Contratación", teniendo por objeto regular la adquisición por parte de los usuarios, de los artículos ofrecidos por Chiara Cabello en su tienda on-line www.chiaracabello.com. El Usuario, tendrá que registrarse, consultar y aceptar las presentes condiciones, antes de realizar la compra on-line, entendiendo que el acceso a la tienda así como la compra de alguno de los artículos ofertados supondrá la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

Chiara Cabello ofrece a través de esta página, una selección de los artículos que comercializa en su tienda, de manera que garantiza que los mismos cumplen idénticos requisitos de calidad y garantía que aquéllos que se adquieran en ésta.

Respecto de los diferentes artículos que se ofertan de pelucas, gorros, accesorios de cuidado., Chiara Cabello realiza todos los esfuerzos para que se muestren de la forma más cercana a la realidad, si bien, se le advierte que puede estar sujeto a variaciones dependiendo de la pantalla de su ordenador, no pudiendo, por tal motivo garantizar que los colores que aparecen se ajusten fielmente a la misma.

**PEDIDOS Y CONSULTAS**

Comprar en nuestra web online es sencillo y rápido; elije el producto, el color si corresponde, añade las cantidades deseadas e incorpóralo a la cesta pulsando el icono “añadir a la cesta”. Tramita el pedido incluyendo tus datos y utilizando el modo de pago que desees. Si te resulta más sencillo, llámanos al 682 41 12 96 y tramitaremos tu pedido. Puedes realizar tus consultas en este teléfono o vía email pedidos@chiaracabello.com. Nuestra tienda está asociada al comercio seguro online.

Los plazos de entrega se cuentan en días laborables, los artículos de entrega inmediata tardarán de 1 a 3 días, y el resto de 10 a 15 días. Si al realizar el pedido, no pones la dirección correcta o es incompleta, Chiara Cabello no se hace responsable de los posibles retrasos en los plazos de entrega. No se pueden elegir horarios de entrega (horas exactas), no se tendrán en cuenta incluso cuando se indiquen en las condiciones del pedido.

Una vez realizado el pedido, recibirás un email con tu pedido y posteriormente un aviso de envío.

La entrega se considera efectuada desde que se pone el producto a disposición del Cliente por el transportista y el destinatario firma la recepción de la entrega. Corresponde al destinatario verificar los productos a la recepción de los mismos y exponer todas las incidencias y reclamaciones que puedan estar justificadas.

Si el producto está agotado, se te comunicará a la mayor brevedad lo sucedido. El movimiento de stock es continuo, y puede suceder que se compre un producto y se nos haya quedado fuera de stock. Si es así, te ofreceremos una alternativa, te informamos del tiempo de espera para la nueva entrada de stock, o te ofreceremos una rápida devolución del importe sin repercusión para ti.

El cómputo de los plazos de espera quedarán interrumpidos, sin que el cliente tenga derecho a compensación ni indemnización alguna, cuando se produzcan circunstancias ajenas a Chiara Cabello y que retrasen la entrega, bien por causas naturales (terremotos, inundaciones, incendios...), o bien por motivos sociales o políticos (huelgas, conflictos armados, cierre de fronteras, embargos comerciales…). En tales casos, el cómputo de los plazos de espera se reanudará una vez que las expresadas circunstancias hayan quedado superadas o hayan desaparecido o cesado.

Chiara Cabello se reserva del derecho de modificar los precios que se muestran en el sitio sin previo aviso. Dichas modificaciones no afectarán, en ningún caso, a los pedidos con respecto a los que ya te hayamos enviado la Confirmación de envío.

**HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El horario es de atención telefónica de 10h a 14h y de 16h a 20h de lunes a viernes no festivos. Teléfono 682 41 12 96

**PRECIOS. IMPUESTOS APLICABLES**

El precio de los productos será el que se indique en cada momento en el sitio web, salvo en caso de error manifiesto. En el caso de que se detectase un error en el precio del artículo solicitado o en la aplicación de algún bono, Chiara Cabello informará al Cliente a la mayor brevedad con el fin de darle la opción de confirmar dicho pedido o proceder a su cancelación. En caso de imposibilidad de contactar con el Cliente, Chiara Cabello procederá a anular el pedido, reembolsando las cantidades íntegras que hubiesen sido abonadas.

En caso de detectarse un error en el precio indicado, de manera que éste resulte inferior al correcto, Chiara Cabello no resulta obligada a entregar el artículo al precio inferior incorrecto aun cuando se hubiese enviado la confirmación del pedido, siempre que el error en el precio resulte obvio e inequívoco y hubiera podido ser reconocido de forma razonable por el Cliente como precio incorrecto.

La información que figura en los catálogos y las listas de precios es sólo a título indicativo. Chiara Cabello podrá modificarlos, sin aviso previo y en cualquier momento, según las circunstancias del mercado, si bien Chiara Cabello garantiza que los precios que se aplicarán en todo momento son los vigentes en la Web en el momento de conformar el pedido. En caso de modificación de precios, los pedidos ya en curso no se verán afectados.

Las ofertas especiales, promociones o descuentos estarán debidamente indicadas en pantalla y serán válidos hasta la fecha indicada o hasta fin de existencias.

Los precios de cada producto que aparecen en la web www.chiaracabello.com están marcados en Euros, e incluyen el correspondiente Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

**COSTES DE TRANSPORTE Y PLAZO DE ENVIO**

Chiara Cabello envía los pedidos a sus clientes a través de diferentes empresas de transporte de reconocido prestigio. La fecha de entrega en el domicilio del usuario depende de la disponibilidad del producto escogido y de la zona de envío. Se estima un plazo de 10 a 15 días laborables para que el cliente reciba su pedido tanto en la Península como en Baleares, en el caso de los productos en Stock, el plazo se reduce a 3 días laborables. En el caso excepcional de que Chiara Cabello no pueda cumplir dichos plazos se lo comunicará al cliente de inmediato.

Los plazos a Islas Canarias y otros países se pueden demorar 20 días laborables, por lo que no podemos garantizar una fecha concreta.

Os informaremos sobre los gastos de envío en el momento de realizar el pedido, y con antelación a la confirmación del mismo. El importe de dichos gastos será indicado en el momento de formalizar el pedido por el usuario.

Detallamos los gastos de envío:

España y Portugal peninsular: 5 euros. Gratis para pedidos superiores a 29 euros

Baleares: 14 euros

Canarias: 39 euros

Bélgica, Italia, Francia y Alemania: 19 euros

Resto del mundo: 59 euros

Estos precios se podrán actualizar en cualquier momento. En caso de modificación de precios, los pedidos ya en curso no se verán afectados.

Para los pedidos internacionales Chiara Cabello no se hace responsable de los gastos de aranceles, aduanas y demás gestiones que sean requeridos en el país de destino. Cada país tiene una normativa diferente y será el cliente el que debe solicitar la importación del producto.

En el caso de que el producto enviado a otro país sea rechazado por el destinatario o no haya podido ser entregado, Chiara Cabello no realizará la devolución de los gastos ocasionados por el transporte de ida o retorno.

**GARANTÍAS**

Todos los productos están garantizados contra defectos 6 meses. Si recibes un producto defectuoso, admitiremos siempre la devolución, según se explica en el siguiente punto sin coste alguno para el cliente.

En las pelucas y postizos, quedan excluidas de la presente garantía el envejecimiento del cabello, el desgaste por uso, la modificación del producto y la alteración del color, así como defectos en el producto producidos por un mantenimiento incorrecto o inadecuado que serán valorados por nuestro departamento técnico.

**CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

El cliente dispondrá de un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la recepción del producto para solicitar cambio o devolución. Deberá rellenar el formulario de devolución web indicando su nombre y apellidos, email, número de pedido, si quiere un cambio o devolución y especificar el motivo.

[Contacto Devoluciones | Chiara Cabello | España](https://www.chiaracabello.com/copia-de-contacto)

Todo producto que el cliente desee cambiar o devolver deberá mantener el embalaje y etiquetado originales en perfecto estado y su envase original. Chiara Cabello analizará la situación y el estado en el que se recibió. Por motivos de higiene no hay devolución en artículos de tratamiento del cabello desprecintado.

En caso de cambio o devolución todo debe de estar en perfecto estado y el producto no debe haber sido usado. No se admiten devoluciones, en ninguna circunstancia, cuando se hayan producido cambios en el estado original de la peluca. Se entiende también por cambios cuando se halla aplicado calor para modificar el peinado o utilizados productos de estilo. Necesitamos que nos envíes la peluca con el envoltorio original rellenos, redecilla, caja, etiquetado en perfecto estado.

​

Así mismo no admitiremos el cambio o devoluciones de artículos que lleguen a nuestras instalaciones pasados los 30 días naturales y/o sin el formulario de devolución. En este caso los productos no serán recepcionados.

Por cuestiones de higiene, la Empresa podría rechazar cualquier solicitud de cambio y devolución si se conoce o sospecha que el producto no cumple con las condiciones anteriormente enumeradas.

El cliente será responsable de los costes de devolución del producto y en ningún caso aceptaremos devoluciones enviadas a portes debidos.

En ningún caso reembolsaremos los gastos de envío o contrarrembolso.

Dirección de devolución del producto:

Carolina de la Calle Barragán - Chiara Cabello – Federico Chueca,133 Bloque 4 Bajo C 28320 Pinto Madrid (España)

Una vez que recibamos el producto y comprobemos que está en perfecto estado, gestionaremos su devolución, el importe será reembolsado en el mismo modo de pago en un plazo de 7 días. Si el abono se realizó mediante contra reembolso o transferencia bancaria, la devolución será realizada mediante transferencia bancaria al número de cuenta que nos sea proporcionada. En el caso de Bizum, al número que se nos proporcione. No reembolsaremos los gastos de envío.

En los casos donde hemos cometido un **error en la peluca enviada o existe defecto de fabricación**, se procederá a la devolución o cambio, en este caso seremos nosotros los que paguemos los gastos del transportista.

No se considerará error por parte de Chiara Cabello si al cliente no le gusta el color, no es de su tamaño, o su monitor tiene los tonos o contrastes altos, o si compró antes de teñirse el cabello en casa y le ha quedado diferente, o si nos mostró fotografías donde su cabello aparentaba tonos diferentes con diferentes iluminaciones

Si la **mercancía se recibe dañada por el transportista**, la bolsa que lo envuelve está rota, abierta o alterada y se observa a simple vista, es importante que no firmes el recibo que el mensajero te ofrece en la entrega. Una vez que hallas sacado el artículo del envase, puedes tomar fotografías para hacérnoslas llegar. De esta manera, podremos reclamar lo sucedido al transportista. Nos encargaremos de los gastos de la recogida del artículo junto con el envoltorio en el que se entregó.

Como parte de nuestra filosofía de empresa y como gesto comercial, admitimos hasta dos cambios o devoluciones de pelucas y postizos sin ningún coste, a partir del tercer cambio o devolución la empresa retendrá un 15% del valor de la peluca o postizo en concepto de higienizado, reestilizado y empaquetado, además, si el envío fue sin coste o bonificado, se restará del reembolso su valor.

**COMUNICACIONES**

Las comunicaciones de Chiara Cabello al Usuario se realizarán conforme a los datos aportados por éste al registrarse en la Web. La normativa aplicable exige que parte de la información o comunicaciones que le enviemos sean por escrito. Por ello, Usted acepta expresamente la utilización del correo electrónico como procedimiento válido para la remisión de todas las comunicaciones relacionadas con la utilización de la Web, reconociendo a efectos contractuales, que cualquier comunicación que a estos efectos le envíe Chiara Cabello, cumplen con los requisitos legales de ser por escrito. Todo lo anterior, sin perjuicio de los derechos que le correspondan al usuario reconocidos por Ley.

Chiara Cabello declina toda responsabilidad por las consecuencias derivadas de la falta de operatividad de la dirección e-mail del cliente o su falta de comunicación, así como por la desinformación que alegue el cliente derivada de su falta de diligencia a la hora de mantener actualizado y activo este dato.

**FORMAS DE PAGO**

Las compras realizadas en chiaracabello.com pueden ser pagadas con:

* Pago vía Paypal
* Tarjetas de crédito o débito
* Transferencia Bancaria (El pedido se tramitará una vez recibida)

Número de cuenta: ES76 2100 4501 6522 0001 6057

Código BIC: CAIXESBBXXX

* Pago Contra reembolso (siempre que esté disponible en tu ciudad con los transportistas con los que nosotros trabajamos)
* Bizum al 682 41 12 96 (El pedido se tramitará una vez recibido)

En el caso de transferencia o Bizum, si en el plazo de 5 días no hemos recibido la transferencia o Bizum, el pedido será anulado.

Para los pagos con tarjeta de crédito o débito, el cargo se realizará online, es decir, en tiempo real, a través de la pasarela de pago de la entidad financiera correspondiente, una vez se haya comprobado que los datos comunicados son correctos. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a las comprobaciones y autorizaciones correspondientes por parte de la entidad emisora de las mismas, de manera que, si dicha entidad no autorizase el pago, Chiara Cabello no se hace responsable de las consecuencias derivadas del retraso en la entrega o de la imposibilidad de la misma. Se le informa que, de conformidad con la normativa reguladora del pago con tarjeta de crédito/débito, Chiara Cabello no conserva el código CVC, el cual solicita al usuario en el momento del pago y se utiliza exclusivamente para validar la transacción.

El pago a contra reembolso tiene un coste fijo de 10€

**INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN**

Las presentes Condiciones Generales de contratación han sido elaboradas de conformidad con lo establecido en la Ley34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, la Ley7/1998 sobre Condiciones Generales de Contratación, y demás disposiciones legales que resulten de aplicación. Junto con las Condiciones Particulares que puedan establecerse en su caso, regularán expresamente las relaciones surgidas entre Chiara Cabello, con DNI 52983388J y domicilio en Madrid, C/ Federico Chueca, 133 (28320) y los terceros (en adelante "Usuarios" o “clientes”) que adquieran los artículos ofrecidos a través de la web www.chiaracabello.com.

La utilización del Portal y/o la adquisición de cualquiera de los artículos del mismo, suponen la aceptación como Usuario, sin reservas de ninguna clase, de todas y cada una de las Condiciones Generales de Contratación, de las Condiciones Generales de Utilización del Portal así como en su caso, a las Condiciones Particulares que, en su caso rijan la adquisición. Al utilizar este sitio web o hacer un pedido a través del mismo, Usted consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por nuestra Política de Privacidad, por lo que, si no está Usted de acuerdo con todas las Condiciones y con la Política de Privacidad, deberá abstenerse de hacer algún pedido.

Se le informa que los trámites para efectuar la adquisición de sus artículos son aquellos que se describen en las presentes condiciones generales de contratación, así como aquéllos otros específicos que se indiquen en pantalla durante la navegación, de manera que el Usuario declara conocer y aceptar dichos trámites como necesarios para acceder a los artículos y servicios ofrecidos en el Portal.

El Usuario, tendrá que, registrarse y aceptar las presentes condiciones, antes de realizar la contratación on-line, entendiendo que la adquisición de los artículos ofertados supondrá la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Contratación. Cualquier modificación y/o corrección de los datos proporcionados por los Usuarios durante la navegación deberá efectuarse según las indicaciones incluidas en la Web.

Concretamente, para la adquisición de los artículos ofertados a través de la web www.chiaracabello.com , los usuarios que procedan a registrarse, deberán ser mayores de dieciocho (18) años y deberán cumplimentar las instrucciones que aparezcan en estas Condiciones Generales de Contratación y que requerirán ejecutar las siguientes instrucciones, así como cualesquiera otras que se incluyan en las distintas pantallas de la Web: (a) Cumplimentación completa del formulario electrónico que en cada momento aparezca según la finalidad, siguiendo las instrucciones indicadas en el mismo; (b) Pulsación del icono/botón correspondiente; (c) Recepción en la cuenta de correo electrónico del Usuario de la conformidad del registro.

La información que aparece en este Sitio es la vigente en la fecha de su última actualización. Chiara Cabello se reserva el derecho a decidir en cada momento, los Artículos que se contengan y se ofrezcan a los Usuarios a través de su Web, de manera que podrá actualizar, modificar o eliminar el contenido y elementos que la integran, sin necesidad de comunicarlo previamente, cuando lo estime conveniente. En consecuencia, Chiara Cabello podrá en cualquier momento adicionar nuevos artículos a los incluidos en la Web, entendiéndose, salvo que se disponga otra cosa, que tales nuevos artículos se regirán por lo dispuesto en las Condiciones Generales en vigor en ese momento. Asimismo, Chiara Cabello se reserva el derecho a dejar de facilitar la adquisición, en cualquier momento y sin previo aviso, de cualquiera de los artículos ofrecidos en la Web.

El Nombre de Usuario y la Contraseña facilitados por el Usuario a Chiara Cabello son elementos identificadores y habilitadores para acceder a los artículos y servicios de la Web, y tienen carácter personal e intransferible. Chiara Cabello se reserva el derecho de cancelar el Nombre de Usuario y el password, y por tanto el acceso a la Web de aquellos usuarios que no observen las Condiciones de Uso del Portal o las Condiciones Generales de Contratación que rijan en cada caso.

El Usuario puede acceder, imprimir, descargar y guardar las Condiciones Generales de Contratación en todo momento. Estas Condiciones estarán permanentemente accesibles en el Sitio Web a través del enlace correspondiente [www.chiaracabello.com](http://www.chiaracabello.com).

**OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

El Usuario acepta todas las disposiciones y condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como a guardar de forma confidencial y con la máxima diligencia sus claves de acceso personal al portal.

Igualmente, se compromete en todo momento a facilitar información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o de realización del pedido, y a mantenerlos actualizados en todo momento.

El Usuario se compromete a posibilitar la entrega del pedido solicitado facilitando una dirección de entrega en la que pueda ser entregado dicho pedido. Chiara Cabello no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del pedido solicitado por el Usuario, derivada del incumplimiento por parte de éste de esta obligación de facilitar dicha entrega, o por no encontrarse en el domicilio en dicho momento acordado para su entrega

**MENORES DE EDAD**

Para adquirir los artículos ofrecidos en este portal, los menores de edad deberán obtener de forma previa, la autorización de sus padres, tutores o representantes legales, quienes serán responsables de todos los actos realizados a través del Portal por los menores a su cargo.

**FUERZA MAYOR**

El incumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las partes por causas de fuerza mayor, no implicará responsabilidad alguna para ninguna de las partes. El cumplimiento de la obligación se demorará hasta el cese del caso de fuerza mayor, de forma que, cualquiera de las partes podrá solicitar la rescisión del contrato, sin ningún tipo de indemnización, si dicha causa se prolongase.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

Le informamos de que cualquier dato de carácter personal que el usuario proporcione a Chiara Cabello a través de cualquiera de los medios habilitados para ello en este portal o en su blog, queda amparado por la Política de Protección de Datos de Carácter Personal, expuesta en el Documento de Política de Protección de Datos Personales que se encuentra a su disposición en este mismo portal.

Con el objetivo de ofrecerle los métodos de pago de Klarna, en el momento del pago, podríamos transmitir a Klarna durante el proceso de compra sus datos personales incluidos en el formulario de contacto y detalles de los pedidos, de tal forma que Klarna pueda evaluar si cumple usted con los requisitos para acceder a sus métodos de pago y para adaptar dichos métodos de pago a su perfil. Sus datos personales son tratados de conformidad con lo establecido en[la política de privacidad de Klarna.](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/es_es/privacy)

El usuario deberá leer y aceptar la Política de Protección de Datos Personales de esta Web antes de enviar cualquier dato de carácter personal.

 