

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA DE NARS COSMETICS.ES

**Aplicables a partir del día 3 de Octubre 2024.**

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

**SHISEIDO SPAIN SAU**, con CIF A81803553 y domicilio en Camino Cerro de los Gamos, 1, Edificio IV, 28224, , 28224 Pozuelo de Alarcón y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el tomo 12.486, libro 0, folio 112. Dirección de correo electrónico: [contact@narscosmetics.es](mailto:contact@narscosmetics.es). Teléfono: +34914194315.

### Servicio de Atención Al Cliente

- remitiendo un mensaje de correo electrónico a [contact@narscosmetics.es](mailto:contact@narscosmetics.es) o *via* la página "Contacto" del Sitio
- llamando al +34914194242 (de lunes a viernes de 9.00 a 18.00 (UTC+1)).

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

En estas Condiciones se hará referencia al Cliente y a NARS 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 a [contact@narscosmetics.es](mailto:contact@narscosmetics.es).

Tenga en cuenta que los Productos se venden a través de una red minorista selectiva y exclusivamente para el uso personal del propio Cliente. NARS 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 NARS. Las condiciones que un Cliente pudiera indicar o adjuntar a cualquier pedido carecerán de efecto a menos que NARS 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 NARS 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 hojas de datos del 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.

NARS 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 NARS no tiene control total sobre las propiedades de reproducción cromática del hardware y software de los Clientes, NARS 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 NARS son los mostrados en el Sitio en la fecha en que el Cliente acceda al Sitio, con sujeción a su disponibilidad.

NARS 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 NARS haya dejado de vender el Producto), NARS 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, NARS 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 son fijos y 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 Producto o sobre el botón [BREVE DESCRIPCIÓN // DETALLES] y, a continuación, pulsando sobre el botón [AÑADIR A CESTA] situado junto a cada Producto mostrado; la cesta del Cliente se mostrará en la esquina superior derecha de la pantalla con todos los artículos incluidos hasta ese

momento en el pedido, con el importe total debido por los Productos (excluyendo gastos de envío) y la referencia, imagen y cantidad de cada artículo. El Cliente podrá seleccionar más productos si continúa navegando por el Sitio.

3. Para ver los artículos añadidos a la cesta en cualquier momento, pulse sobre el icono [CESTA] situado en la esquina superior derecha de la pantalla. De este modo, el contenido de la cesta se mostrará en pantalla, 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.

En esta fase, el Cliente podrá cambiar el color (si estuviera disponible) o la cantidad de un Producto, añadirlo a su lista de deseos 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, introducir un código promocional, ponerse en contacto con el departamento de atención al cliente o suscribirse al boletín de noticias.

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 [QUITAR] situado a la derecha del Producto en la cesta. El importe total de la cesta se recalculará automáticamente.

Si el cliente tiene un código promocional, deberá introducirlo en este momento, antes del pago. Para ello, deberá introducir el código en el campo [INGRESA TU CÓDIGO PROMOCIONAL] situado en la parte inferior del carro. Una vez haya pulsado sobre [APLICAR], el descuento correspondiente a los códigos válidos aparecerá automáticamente en la cesta.

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 [PAGAR]. En este momento, se mostrará una nueva página web, 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 y dirección de correo electrónico.
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.
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 NARS en la cabecera del Sitio.
8. 8. Antes de pulsar sobre el botón [PAGAR], se instará a los Clientes a leer y aceptar estas Condiciones marcando la casilla correspondiente.

Una vez que el Cliente pulse sobre el botón [PAGAR], 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»).

El mensaje de correo electrónico de confirmación enviado por NARS contendrá la información siguiente:

- número de pedido asignado por NARS 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.

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.

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

En general, NARS 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. NARS 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, NARS conservará la información relativa a cualquier pedido durante un plazo de siete (7) años y se la facilitará a cualquier Cliente que se la solicite en la dirección [contact@narscostmetics.es](mailto:contact@narscostmetics.es).

#### **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 pagos siguientes (los medios de pago pueden actualizarse en cualquier momento en el Sitio; hacemos todo lo posible para actualizar estos T&C lo antes posible. Consulte la sección de **FAQ** del Sitio - El pago se cargará en el momento del envío del pedido):

- Tarjeta bancaria (Visa, MasterCard, American Express) o PayPal.
- **PayPal:** Si deseas pagar tus artículos con PayPal, solo tienes que seleccionar este método de pago al completar tu pedido, aceptar las condiciones generales de venta de la web de Nars y hacer clic en «Finalizar la compra». Se te redirigirá automáticamente a tu cuenta de PayPal para completar la transacción. Una vez confirmado el pago, aparecerá una página de confirmación de tu pedido en nuestra web y recibirás un correo de confirmación.
- **Apple Pay:** Si deseas pagar tus artículos con Apple Pay, solo tienes que seleccionar este método de pago al completar tu pedido, aceptar las condiciones generales de venta de la web de Nars y hacer clic en «Finalizar la compra». Se te redirigirá automáticamente a tu cuenta de Apple Pay para completar la transacción. Una vez confirmado el pago, aparecerá una página de confirmación de tu pedido en nuestra web y recibirás un correo de confirmación.
- **Klarna:** Si deseas pagar tus artículos con KLARNA, solo tienes que seleccionar este método de pago al completar tu pedido, aceptar las condiciones generales de venta de la web de Nars y hacer clic en «Finalizar la compra». Con KLARNA puedes fraccionar cualquier pedido superior a 35€ hasta en tres plazos sin gastos. El primer pago se cobrará al enviar tu pedido. Los dos pagos siguientes se cobrarán automáticamente en los dos meses siguientes. Si quieres más información sobre KLARNA, haz clic aquí <https://www.klarna.com/es/legal/> y <https://www.klarna.com/es/atencion-al-cliente/>.

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

NARS 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. Con el fin de garantizar la seguridad de los pagos por tarjeta bancaria en el Sitio. NARS 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 NARS en ningún momento).

Los Clientes deberán compartir con NARS 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, NARS 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 NARS. 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 NARS 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:

Los plazos de entrega pueden actualizarse en cualquier momento. Hacemos todo lo posible para actualizar estas condiciones lo antes posible. Consulte también la sección de preguntas frecuentes del Sitio.

	Envío estándar	Envío exprés
Plazo de preparación	El pedido se procesa en 24-48h*	
Plazos de entrega	De 3 a 4 días laborables*	De 1 a 3 días laborables*
Gastos de envío	4,95 € (gratis a partir de 30 € de compra)	9,95 €

\* Los plazos de entrega se dan a título indicativo y no tienen en cuenta el tiempo estimado de preparación de su pedido de 1 – 2 días laborables. Los plazos de entrega podrían alargarse en periodos de mayor actividad.

\* "Día laborable": de lunes a viernes excepto festivos.

Dado que los pedidos son entregados por un proveedor externo, NARS 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 treinta (30) 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 NARS 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 NARS adoptar las medidas necesarias ante los servicios postales o de mensajería implicados.

En caso de que NARS no lograra entregar los Productos en un plazo razonable tras el mensaje de correo electrónico del Cliente y en el plazo máximo de treinta (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, NARS 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 NARS enviando un mensaje 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 NARS de que desea devolver los Productos, enviando un mensaje al Servicio de atención al cliente de NARS .

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

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, NARS 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 NARS).

No obstante, de conformidad con la cláusula 8.3 infra, NARS 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**

Para cualquier solicitud de devolución, le recomendamos que realice una solicitud de devolución en línea.

También puede ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente.

### **Declaración de devolución en línea y procedimiento de devolución:**

1. Realice la solicitud de devolución en línea pulsando sobre «Crear una devolución» en la página de su pedido inicial, accesible desde su cuenta de Cliente. También puede pulsar en «Estado del pedido» en la parte inferior de cada página del Sitio, si no dispone de una cuenta.
2. Una vez creada la devolución, deberá imprimir el formulario de devolución en la página de confirmación e introducirlo en el paquete. *Tenga en cuenta que este formulario es necesario para tramitar su devolución. Nuestros equipos no podrán procesar devoluciones si falta este formulario.* En cualquier caso el número de pedido deberá incluirse en el paquete.
3. Desde la misma página, imprima la etiqueta de devolución prepagada.
4. Desde la misma página, programe la recogida del paquete con nuestro transportista (DHL).
5. Coloque los Productos que desee devolver en su embalaje original, en la medida de lo posible, o bien en otro embalaje adecuado y asegúrese de que el paquete está correctamente cerrado.
6. Pegue la etiqueta de devolución prepagada en el paquete y asegúrese de que la etiqueta de entrega anterior no sea visible.
7. Entregue el paquete a nuestro transportista (DHL) en la fecha acordada.

#### 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 rechacemos su devolución, no seremos responsables frente a usted de ningún gasto de envío de los Productos.

### **8.4– 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, NARS 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, NARS 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, NARS 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 NARS.

NARS no asume responsabilidad alguna en caso de falta de disponibilidad del servicio de atención al cliente por causas ajenas al control de NARS, 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 NARS, [disponible en el propio Sitio](#), forma parte de estas Condiciones. La Política de privacidad describe la forma en que NARS trata los datos personales que recoge de sus Clientes o que estos le facilitan al realizar un pedido en el Sitio.

## **DECIMOTERCERA: FUERZA MAYOR**

NARS 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**

NARS 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 únicamente en español.

#### **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/> 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 por correo electrónico a [contact@narscosmetics.es](mailto:contact@narscosmetics.es).

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.