

CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

Las presentes Condiciones Generales de Compra regulan el uso de la web adolfodominguez.com (en adelante “La Web”) de la que Adolfo Domínguez, SA (en adelante Adolfo Domínguez) es titular. Adolfo Domínguez, SA es una sociedad anónima mercantil con domicilio social en San Ciprián de Viñas, Polígono Industrial, Calle 4, Parcela 8 – 32901 Ourense, España, provista de NIF nº A-32104226, inscrita en el Registro Mercantil de Ourense, Tomo 189, Folio 125, Inscripción 8ª, Hoja OR-1325 y con dirección de correo electrónico sofia@adolfodominguez.com (en adelante Adolfo Domínguez). La utilización por parte del cliente de los servicios de la tienda online presupone, en todo caso, la adhesión a las Condiciones Generales de Compra en la versión publicada en el momento de la orden de compra. Por ello, es conveniente que el cliente lea estas Condiciones Generales antes de proceder a realizar una compra.

1. ÁMBITO DEL CONTRATO.

Las presentes Condiciones Generales de Compra se aplican a la venta de todos los artículos de Adolfo Domínguez a través de su página web en los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, México, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia.

Si no resides en los países indicados, sólo podrás adquirir artículos a través de la tienda online si la dirección de envío del pedido se halla en alguno de los países o territorios señalados.

Adolfo Domínguez informa que su sitio web se dirige exclusivamente a un público mayor de 18 años. Adolfo Domínguez se reserva el derecho de cancelar la cuenta de acceso de un cliente si se detectan actos fraudulentos, especulativos o de mala fe en la utilización de este servicio.

2. LÍMITE DE COMPRA.

Por razones de seguridad, no pueden realizarse compras superiores a 1500 euros (o equivalente en la moneda correspondiente) por pedido. Si estás interesado en realizar compras por importe superior, deberás ponerte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, donde se te facilitará la información referente a cómo realizar la compra deseada.

3. PRECIO.

Los precios aplicables son los indicados en la página web en la fecha del pedido. Aparecen detallados en cada artículo e incluyen el I.V.A (Impuesto sobre Valor Añadido), IGIC (Impuesto General Indirecto Canario), o IPSI (Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en Ceuta y Melilla), según corresponda. Una vez hayas cumplimentado la orden de compra, y antes de realizar el pago, se te facilitará un resumen final identificando el/los artículo/s adquirido/s y su precio total (incluyendo transporte e impuestos).

Los precios en esta página web se muestran en euros, exceptuando el caso de Reino Unido y USA, que se muestran en libras esterlinas y dólares respectivamente.

4. PAGO.

El pago se realizará a la finalización del proceso de compra y será condición indispensable para la formalización del mismo. Métodos de pago admitidos:

a) Tarjeta de crédito o débito Visa®, Mastercard® así como con tarjeta de débito 4B o 4B Maestro y Sistema PayPal. En cualquier caso, la elección del medio de pago se realiza durante el proceso de compra en la pantalla correspondiente.

Utilizamos sistemas de pago seguro de entidades financieras de primera línea, con el objetivo de ofrecer la máxima seguridad. Debes notificar a Adolfo Domínguez cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, mediante email o vía telefónica y en el menor plazo posible para que podamos realizar las gestiones oportunas. Los proveedores o emisores de medios de pago pueden adoptar medidas antifraude que conlleven el rechazo de cierto tipo de operaciones. Adolfo Domínguez no es responsable de la aplicación de este tipo de políticas de seguridad.

Autorizas expresamente la emisión de la factura en soporte electrónico, si bien podrás indicar en cualquier momento la voluntad de recibir una factura en soporte papel, en cuyo caso, será emitida y remitida en dicho formato. Adolfo Domínguez emitirá una factura al nombre de la persona física o empresa que realiza el pedido, que se adjunta en el email de confirmación de compra, una vez el pedido salga enviado de nuestros almacenes. Advertimos de que las facturas de ventas no podrán ser modificadas posteriormente en cumplimiento de la normativa vigente.

b) Pago diferido: transferencia y/o envío contra reembolso, en este

último caso únicamente en territorio español (península y Baleares). En el envío contra reembolso, el pago se realizará en efectivo en el domicilio a la recepción del pedido. La compra contra reembolso no será posible cuando la dirección fijada como punto de entrega del envío se trate de un apartado de correos.

Para la opción de pago por transferencia, el número de cuenta desde la que realices el abono deberá ser una cuenta corriente en un banco del país de facturación del pedido. Todos los gastos derivados de realizar el pago por transferencia correrán a tu cargo. Para poder efectuar la transferencia se te facilitará el número de cuenta en la que deberás hacer el ingreso. Para pedidos en Europa, el número de cuenta es IBAN ES95 2100 8613 3502 0000 8951 y BIC/Código SWIFT: CAIXESBBXXX.

En la referencia es muy importante que hagas constar el número de pedido y tu nombre completo (Ej.- 700101571 – María García).

El pago deberá realizarse en un plazo de cinco días laborables a partir de la fecha en que realizaste el pedido. El pedido no se considerará aceptado hasta que se constate de forma efectiva que hemos recibido el pago. Si pasado el plazo indicado de cinco días hábiles, Adolfo Domínguez no ha recibido el importe correspondiente, procederemos a la cancelación del pedido.

5. ENTREGA.

El plazo de entrega será como máximo de 30 días naturales a partir de la realización de la compra. La entrega de los pedidos se realizará en la dirección que indique el cliente atendiendo a las siguientes características:

5.1 Envío a domicilio

a) ESPAÑA

Envíos estándar (no aplicable a Canarias, Ceuta y Melilla). Si el pedido es igual o superior a 50 €, el envío es gratuito. En caso de no superar los 50 € de compra, el envío estándar tiene un coste de 5 €.

La dirección indicada podrá ser un domicilio particular, un lugar de trabajo o cualquier otra dirección que indiques. No es necesario que la dirección de facturación y la de envío coincidan. Nuestro proveedor de transporte te enviará un email o SMS (si has proporcionado un móvil de contacto en tu pedido) indicando el día que se realizará la entrega y posibilitando el cambio de fecha la misma. El día en el que esté prevista la entrega, nuestro proveedor de transporte te enviará un email o SMS (si has proporcionado un móvil de contacto en tu pedido) informando de la franja horaria aproximada de entrega.

Actualmente no realizamos envíos a Canarias, Ceuta y Melilla. Estamos trabajando para mejorar nuestros envíos y poder ofrecer esta posibilidad

próximamente.

b) EUROPA (EXCEPTO REINO UNIDO Y ANDORRA)

Si el pedido es igual o superior a 75 € el envío es gratuito. En caso de no superar los 75 € de compra, el envío tiene un coste de 12 €.

c) REINO UNIDO

Si el pedido es igual o superior a 60 £ el envío es gratuito. En caso de no superar las £60 de compra, el envío tiene un coste de 10 £.

d) ANDORRA

El coste del envío es siempre de 25 € con tasas incluidas, independientemente del importe del pedido.

e) USA

Si el pedido es igual o superior a 200 \$, el envío es gratuito. En caso de no superar los \$200 de compra, el envío tiene un coste de 30 \$.

5.2 Recogida en tienda:

Actualmente este servicio sólo está disponible para España y Portugal. El cliente puede recoger su pedido en las tiendas Adolfo Domínguez. Hay que seleccionar "Recoger en Tienda" durante el proceso de compra y marcar la tienda en la que desea recoger el pedido. Se desplegará un listado en el que se encuentran todas las tiendas disponibles para esta modalidad de recogida. Adolfo Domínguez enviará un email, una vez el pedido haya sido entregado en la tienda seleccionada, para que pueda pasar a recogerlo.

El cliente tendrá un plazo máximo de 15 días, desde que su pedido esté disponible, para recogerlo. En caso de que transcurrido dicho período, el pedido no haya sido entregado al cliente, por causa no imputable a nuestra Compañía, entenderemos que decide desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. En consecuencia, le reembolsaremos los pagos realizados (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó.

5.3 Incidencias en la entrega:

En caso de no poder realizar la entrega por ausencia del destinatario, la agencia de transporte te dejará una nota indicativa e intentará contactar por teléfono. Tras dos intentos fallidos, deberás contactar con la agencia de transporte para proceder con la entrega.

6. DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO.

Existen distintos procedimientos para la realización de devoluciones y desistimientos. A continuación, describiremos las características de cada uno de ellos, así como sus costes y condiciones.

a. Devolución: en caso de tara o defecto.

b. Desistimiento: por decisión del cliente.

Debido a las especiales características de determinados productos habrá que tener en cuenta lo siguiente:

- Por razones de protección de la salud e higiene, no se admiten devoluciones ni desistimientos de ropa interior, mascarillas y pendientes, cuando su envoltorio, embalaje o precinto que protege el producto, haya sido abierto, a excepción de aquellos que sean defectuosos o con taras.
- Todos los productos que vayan a ser devueltos deben tener su envoltorio original, a excepción de aquellos que sean defectuosos o con taras.

* Los packs de regalo son indivisibles y sus artículos no se pueden devolver por separado.

- En caso de desistimiento solo serás responsable de la disminución de valor de los bienes que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Puedes descargar el formulario [aquí](#).

6.1 Devoluciones (en caso de tara o defecto).

Condiciones: Adolfo Domínguez responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo establecido en la normativa legal.

Reembolso: Adolfo Domínguez reembolsará el importe correspondiente (excepto los gastos de envío) antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la devolución. La devolución se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero. En el caso de haber realizado el pago por transferencia o contra reembolso, deberás incluir en el formulario de devolución el número de cuenta corriente en el que deseas recibir el ingreso.

Procedimiento:

* **Devolución en tienda física (sólo en España y Portugal):** La forma más sencilla de realizar una devolución es acudir a una de nuestras tiendas físicas

(excepto en outlets, El Corte Inglés y aeropuertos). Entrega el **formulario de devolución** que encontrarás en tu pedido y la prenda a devolver.

*** Recogida en domicilio u oficina:** Si lo prefieres, puedes solicitar una recogida gratuita en la dirección que más te convenga. Para ello sigue estos pasos:

1. Solicitar devolución:

Si estás registrado en www.adolfodominguez.com la solicitud de devolución será muy sencilla. Solo tienes que Iniciar Sesión y acceder directamente a tu área de cliente, entrar en el pedido que contenga la prenda a devolver ("Ver pedido") y hacer clic sobre la opción "Solicitar una devolución". En caso de haber realizado la compra sin registro, puedes solicitarla poniéndote en contacto con nosotros a través de sofia@adolfodominguez.com o llamando gratuitamente a nuestro servicio de Atención al Cliente de lunes a viernes de 9:00h a 20:00h. Teléfonos de contacto:

900 333 717 [desde España]

900 333 718 [desde el resto de países de Europa]

902 333 717 [desde Usa]

2. Marcar albarán: Indica en el reverso del **formulario de devoluciones** el/los artículos a devolver. En USA, recuerda incluir la factura de devolución.

3. Empaquetar: Envuelve el/los artículos en el embalaje original, introduce el formulario de devolución cumplimentado y cierra la caja. Tras verificar los datos, te enviaremos un email de autorización a tu dirección de correo electrónico. A partir de ese momento, nuestro servicio de mensajería se pondrá en contacto contigo para establecer la fecha y hora de recogida que mejor te convenga.

4. Entregar paquete: Entrega la caja debidamente cerrada al transportista.

5. Recibir reembolso: La devolución del dinero se hará efectiva en un plazo máximo de 14 días hábiles en la misma forma de pago. En caso de pago mediante transferencia bancaria, por favor indica tu número de cuenta en el formulario.

Por motivos de higiene, la devolución de pendientes y mascarillas no está permitida.

6.2 Desistimiento

Condiciones: tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto.

Reembolso y Procedimiento: se aplicarán las mismas disposiciones que para el supuesto de devolución.

7. CONDICIONES PARTICULARES DE LA COMPRA POR SUSCRIPCIÓN.

a) Aplicabilidad. Aplicaremos estas condiciones particulares cuando selecciones el servicio de compra por suscripción. Disponible únicamente en España

b) Descripción del servicio. A través del servicio de compra por suscripción, analizaremos tus gustos y preferencias sobre moda, así como tu fisionomía y otras características de tu cuerpo. A partir de este análisis, elaboraremos unas conclusiones (en adelante el estudio del cliente). Adolfo Domínguez detraerá el importe correspondiente a este análisis en el momento de realizar el pedido, de acuerdo con lo dispuesto en el punto 4.

Complementamos el servicio con la entrega, en la dirección que nos indiques, de una caja con cinco artículos (prendas y accesorios) elegidos por tu Personal Shopper (en adelante, la caja). La selección se basa en la información obtenida del estudio del cliente.

Una vez recibes la caja, tienes un plazo de siete días para decidir con qué prendas quieres quedarte (todas, alguna o ninguna) y comunicarlo a Adolfo Domínguez a través de la web/tu perfil, donde te mostraremos toda la información sobre las prendas enviadas: descripción, composición, precio, descuentos, etc. (en adelante Checkout). En caso de no quedarte con alguna/s de las prendas, debes enviarlas a Adolfo Domínguez, siguiendo las instrucciones que te facilitaremos a través de la web y/o e-mail. Si no te comunicas con nosotros en el plazo indicado, entenderemos que deseas quedarte con todas las prendas de la caja.

Tras tu comunicación, o ante la ausencia de la misma de acuerdo con lo indicado anteriormente, procederemos al cobro del importe de las prendas que hayas seleccionado conforme a lo dispuesto en el punto 4.

Para devolver las prendas que no quieras, deberás completar el proceso de Checkout en tu área privada en la web, introducir los artículos que no quieres en la bolsa de devolución del transportista, con la etiqueta de devolución pegada, contactar con el transportista (según las indicaciones establecidas en el sitio web o en las comunicaciones que recibas en cada caso) y enviar la bolsa de devolución a Adolfo Domínguez en un plazo de 7 días desde la entrega de la caja. Las prendas deben devolverse en perfectas condiciones, con todas las etiquetas.

c) Proceso de contratación. El proceso de contratación consta de los siguientes pasos:

1. Elegir la periodicidad del envío.
2. Indicar los datos de envío e introducir los datos de pago.
3. Se te informará del coste del pedido y una vez comprobado que es correcto podrás proceder al pago
4. Una vez realizado el pago, Adolfo Domínguez lo confirmará formalizará la contratación. Se te remitirá la factura por correo electrónico si así lo solicitas a sofia@adolfodominguez.com. A tal efecto, con la aceptación de estas Condiciones de Compra, consientes el envío de factura electrónica. En cualquier momento podrás oponerte a ello escribiendo a sofia@adolfodominguez.com.
5. Adolfo Domínguez se reserva el derecho de preparar una nueva caja cuando se tiene la devolución o el cobro pendiente de un pedido anterior

d) Condiciones económicas. El precio por el estudio del cliente será el indicado en la web y se entenderá que lo aceptas junto con las presentes Condiciones Generales de Contratación. El precio del conjunto de las prendas enviadas y de cada una de ellas por separado será el indicado en la información que adjuntaremos a las mismas. Será el mismo que el indicado en tu perfil en la web. No conocerás el precio de las prendas (ni por separado ni en conjunto) hasta que las recibas.

Si te quedas con al menos una prenda de la Caja, el precio pagado por el estudio del cliente, en su caso, será descontado del precio de compra de los productos. En la opción Try & Buy, el Estudio del Cliente no tendrá ningún coste.

8. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS.

Si se producen incidencias en cuanto a su suministro o si no quedan productos en stock, te informaremos inmediatamente y procederemos al reembolso del importe del producto o productos sin stock. Reembolsaremos el importe correspondiente sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales. El reembolso se realizará de conformidad con lo indicado en la Cláusula 6. Los datos de disponibilidad de stock en tienda física que se reflejan en nuestra página web son orientativos y pueden variar.

9. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS.

La garantía ofrecida es la que se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Adolfo

Domínguez realiza en cada campaña un trabajo fotográfico para mostrar las prendas de la forma más real posible. No obstante, los artículos pueden estar sujetos a variaciones de color dependiendo de la calibración de tu monitor.

10. ATENCIÓN AL CLIENTE.

Para cualquier duda, sugerencia, consulta o reclamación sobre la tienda online, puedes dirigirte al Servicio de Atención al Cliente, por cualquiera de los siguientes medios:

- Teléfonos de lunes a viernes de 9:00 a 20:00. (UTC+01:00):

Desde España_ 900 333 717

Desde Europa: 900 333 718

Desde USA: 902 333 717

- Correo electrónico: sofia@adolfodominguez.com o correo postal en la siguiente dirección: Adolfo Domínguez, SA Polígono Industrial San Ciprián de Viñas Calle 4 Parcela 8. 32901 Ourense. Además, disponemos de Hojas de Reclamaciones oficiales a disposición de los consumidores y usuarios, que podrás presentar en la dirección postal y correo electrónico arriba indicados, o en cualquiera de nuestras tiendas físicas. Puedes solicitarlas llamando al teléfono + 34 91 737 46 53 o aquí: [Descargar hojas oficiales](#).

Nuestro Servicio de Atención al Cliente atenderá tu reclamación, que quedará registrada con una clave de identificación, y dará respuesta a tu reclamación con la mayor brevedad posible, y en todo caso en el plazo máximo de un mes. Si tu solicitud no es resuelta satisfactoriamente, podrás acudir a la jurisdicción ordinaria o tramitar tu reclamación a través del sitio web <http://ec.europa.eu/odr>, que proporcionará de manera gratuita un punto único de acceso para la resolución extrajudicial.

11. MODIFICACION DE LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA.

Adolfo Domínguez se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Compra. Ninguna modificación afectará a los pedidos que ya estén en curso.

12. FUERZA MAYOR.

El cumplimiento por Adolfo Domínguez de la totalidad o de parte de sus obligaciones será suspendida en caso de que sobrevenga un caso fortuito o de fuerza mayor que impida o retrase el cumplimiento. Serán considerados como tales, en particular, sin que esta lista sea limitativa: la guerra, los motines, la insurrección, los disturbios sociales, las huelgas de cualquier naturaleza y los problemas de suministro no imputables a Adolfo Domínguez. Te informaremos de semejante caso fortuito o de fuerza mayor dentro los siete días posteriores a su ocurrencia. En el caso en que dicha suspensión se prolongue más allá de un plazo de quince días, tendrás entonces la posibilidad de rescindir el pedido en curso y procederemos entonces a su reembolso en las condiciones previstas en el punto 6 de las presentes Condiciones Generales de Compra.

13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

Las presentes Condiciones Generales de Compra están sometidas a la legislación española. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor no residente en España también goza de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas del derecho del país donde tenga su residencia habitual. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del cliente.