



CONDICIONES GENERALES ECOMMERCE

Las presentes Condiciones Generales de Compra regulan el uso del sitio web hossintropia.com (**“el sitio web”**) del que Tendam Retail, S.A. (**“Tendam”**) es titular. Tendam Retail, S.A. es una sociedad anónima mercantil con domicilio social en la Avenida del Llano Castellano 51 de Madrid, España, provista de NIF nº A-08099459, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-107.817, tomo 21.800, folio 120, secc. 8ª, siendo una de sus marcas comerciales Hoss Intropia. La utilización por parte del cliente de los servicios del sitio web presupone, en todo caso, la adhesión a las Condiciones Generales de Compra en la versión publicada en www.hossintropia.com (las **“Condiciones Generales”**) en el momento mismo de la orden de compra. Por ello, es conveniente que el cliente lea estas Condiciones Generales antes de proceder a realizar una compra.

Las presentes Condiciones Generales siempre estarán sujetas a la normativa vigente en cada momento de tal forma que si algún plazo o condición fuera modificado por la normativa aplicable (tanto si esa modificación es de índole temporal como permanente), el cliente tendrá los derechos que la normativa aplicable le reconozca y Tendam le informará de cualquier otra medida adicional que pudiera adoptar a su favor.

En caso de contradicción entre lo dispuesto en la normativa aplicable y lo previsto en las presentes Condiciones Generales, será de aplicación lo dispuesto en la normativa aplicable.

1. ÁMBITO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales se aplican a la venta de todos los productos de Hoss Intropia a través del sitio web, a consumidores a quienes se les puedan entregar pedidos en Europa (sólo zona euro). Tendam informa de que su sitio web se dirige exclusivamente a un público mayor de 18 años. Tendam se reserva el derecho a cancelar la cuenta de acceso de un cliente si se detectan actos fraudulentos, especulativos o de mala fe en la utilización de este servicio.

Tendam guardará la fecha y la hora en las que las Condiciones Generales sean aceptadas, en su caso, durante el proceso de compra.

2. LÍMITE DE COMPRA

Por razones de seguridad, no pueden realizarse compras superiores a 1.500 € ni con más de 40 artículos por pedido.

3. PRECIO

Los precios aplicables son los indicados en el sitio web en la fecha del pedido. Los precios 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. El importe de los gastos de envío se indica al cliente de manera desglosada en el momento en que realice el pedido.

4. PAGO

El pago se realizará a la finalización del proceso de compra y será condición indispensable para la formalización del mismo. En ningún caso se podrá realizar el pago con posterioridad. No se admite el pago mediante procedimientos diferidos tales como envío contra reembolso, transferencia o pago en tienda en el momento de recogida del pedido. Medios de pago admitidos: Las compras se pueden pagar con tarjeta de crédito Visa®, Mastercard® o American Express® 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. Posteriormente, podrá consultar el importe efectuado y el medio de pago elegido en el ticket de compra que se enviará de forma electrónica en el correo de confirmación de compra del pedido. El cliente debe notificar a Tendam cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, mediante email o vía telefónica, en el menor plazo posible para que Tendam pueda 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. Tendam no es responsable de la aplicación de este tipo de políticas de seguridad.

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:

- **Envío estándar:** El cliente deberá abonar los gastos de transporte en compras inferiores a 50€ en Península y Baleares y 70€ en Canarias, Ceuta y Melilla.
- **Envíos rápidos (no aplicable a Canarias, Ceuta y Melilla) y "Envío Exprés" (aplicable a determinados códigos postales):** El cliente deberá abonar los gastos de transporte independientemente del importe de la compra.
- **En el caso de envíos a Ceuta y Melilla:** El cliente deberá abonar además los gastos de aduana e impuestos que genere el pedido. Estos gastos se abonan en el momento en el que se recibe el pedido y en ningún caso estarán incluidos en el precio que se paga por los productos.
- **En el caso de envíos a las Islas Canarias::** El cliente no tendrá que abonar ningún concepto adicional a los gastos de envío. En este sentido, Tendam se hará cargo de todos aquellos impuestos y/o costes aduaneros que puedan surgir en relación con el envío.

La dirección indicada por el cliente podrá ser un domicilio particular, un lugar de trabajo o cualquier otra dirección que se indique. No es necesario que la dirección de facturación y la dirección de envío coincidan. Nuestro proveedor de transporte enviará una notificación indicando el día que se realizará la entrega y posibilitando el cambio de fecha y dirección de entrega. El mismo día en el que esté prevista la entrega, nuestro proveedor de transporte enviará otra notificación recordando los detalles de la entrega prevista.

5.2 Recogida en tienda (sólo Península y Baleares):

El cliente puede recoger su pedido en la mayoría de las tiendas Hoss Intropia. Para ello, durante el proceso de compra, el Usuario deberá seleccionar "**Recoger en Tienda**". De este modo, se desplegará un listado en el que se encuentran todas las tiendas disponibles para esta modalidad de recogida. El cliente no deberá abonar gastos de transporte en pedidos con recogida en tienda. Nuestro proveedor de transporte enviará una notificación una vez el pedido haya sido entregado en la tienda seleccionada, para que puedas 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 Tendam, entenderemos que decide desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. En consecuencia, le devolveremos los pagos realizados sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato. La devolución se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó.

5.3 Envío para regalo:

Existe la posibilidad de realizar un pedido y que se entregue directamente como regalo a una tercera persona. Esta opción debe indicarse durante el proceso de compra en el lugar habilitado a tal efecto. También podrá solicitar el uso de envoltorio especial e introducir una dedicatoria personalizada que se entregará con el pedido. Importante: el ticket de compra de un pedido “para regalo” no especifica el precio de los productos y sólo podrá usarse para cambios de talla y/o color. Para realizar cualquier otro tipo de cambio o devolución de un pedido de este tipo, la persona que realizó la compra deberá imprimir una copia del ticket original en la sección [Mi Cuenta](#), o solicitarlo a través de [Atención al Cliente](#).

5.4 Reserva en tienda:

Para reservar un artículo tienes que localizarlo en nuestra página web y hacer clic en «Reserva en tienda física». Introduce a continuación los datos de tu ciudad y verás en qué tiendas y en qué tallas está disponible. El stock es orientativo, haz clic en Reservar e introduce tu información de contacto. En un período máximo de 3 horas (excepto domingos y festivos), recibirás un correo electrónico en los que se confirmará si el artículo está o no disponible en tienda. Si está disponible, permanecerá durante 24 horas reservado a tu nombre (domingos excluidos). Para recogerlo, simplemente tendrás que presentar el número de reserva que te hemos asignado. También puedes recibir una llamada de tu tienda para confirmar los artículos y ofrecerte la posibilidad de recibir el producto en la dirección que nos indiques en el plazo exprés de 90 minutos. Si quieres saber más acerca de nuestro servicio de reserva en tienda podrás encontrar la información [aquí](#).

5.5 Imposibilidad de entrega:

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

cliente deberá contactar con la agencia de transporte para proceder con la entrega.

6. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

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

- a. Cambio: se considera cambio la sustitución por el mismo producto en otro color y/o talla.
- b. Devolución: por causa de una tara, defecto, recepción de un producto erróneo u otro motivo distinto a los anteriores.
- c. Desistimiento: devolución originada únicamente 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 cambios, devoluciones ni desistimientos de accesorios para pelo, cosmética, calcetines, medias 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.
- Los artículos de perfumería y bisutería (collares y pulseras) sólo admiten cambios, devoluciones y desistimientos a través de tienda online y siempre que su envoltorio original, no haya sido abierto y, en ningún caso, habiendo sido usados.
- Todos los productos que vayan a ser cambiados o devueltos deben ir debidamente embalados.
- En caso de desistimiento solo serás responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos.

PEDIDOS ENTREGADOS PENÍNSULA Y BALEARES

► CAMBIOS:

- **Condiciones:** Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar un cambio.
- **Coste:** Los cambios no tienen coste alguno para el cliente.

- **Procedimiento:**

- En tienda física: presenta el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra pedido y el producto a cambiar.
- Desde domicilio: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al teléfono 900 533 108 o a través del correo electrónico info@hossintropia.com y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indiques. Debes incluir, completado, el documento adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento), descargable [aquí](#).

► **DEVOLUCIONES:**

- **Condiciones:** Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar la devolución.
 - En caso de tara o defecto: Tendam responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega del producto/s, de acuerdo a lo establecido en el punto 8 de estas Condiciones Generales.
- **Coste:** Las devoluciones no tienen coste alguno para el cliente. Tendam reembolsará el importe correspondiente, incluyendo los gastos de envío estándar de la entrega inicial (excepto envíos rápidos) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, 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.
- **Procedimiento:**
 - En tienda física: presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto a devolver.
 - Desde domicilio: Accede a la información de tu pedido para [solicitar una devolución](#). Si has realizado tu compra como invitado, podrás acceder desde el enlace del email de confirmación.
Enviaremos a un transportista a recoger tu devolución en la dirección que nos indiques.

► **DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

- **Condiciones:** tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 30 días naturales desde la recepción del producto.
- **Coste:** El desistimiento no tiene coste alguno para el cliente. Tendamos reembolsará el importe correspondiente, incluyendo los gastos de envío estándar de la entrega inicial (excepto envíos rápidos) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento. El reembolso 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.
- **Procedimiento:**
 - En tienda física: presenta el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra del pedido y los productos de la compra de la que quieres desistir.
 - Desde domicilio: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al teléfono gratuito 900 533 108 o a través del correo electrónico online@hossintropia.com y pasaremos a recoger tu pedido a la dirección de entrega que indiques. Debes incluir completado el Formulario de cambios, devoluciones y desistimiento, descargable [aquí](#), señalando que desistes de la compra.

PEDIDOS ENTREGADOS EN CEUTA Y MELILLA

► **CAMBIOS:** únicamente podrán realizarse en tienda física.

- **Condiciones:** Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar un cambio.
- **Coste:** los cambios no tienen coste alguno para el cliente.
- **Procedimiento:** sólo tienes que dirigirte a una tienda Hoss Intropia (puedes encontrar el listado actualizado en el sitio web) con el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra y el producto a cambiar.

► **DEVOLUCIONES:**

- **Condiciones:** Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar la devolución.

-En caso de tara o defecto: Tendamos responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la

entrega del producto/s, de acuerdo a lo establecido en el punto 8 de estas Condiciones Generales.

- **Coste:** Las devoluciones no tienen coste alguno para el cliente. Tendam reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial, aunque excluyendo los gastos de gestión en la Aduana de dicho envío). En caso de tara, defecto o recepción de un producto erróneo, Tendam reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial y también los gastos de gestión en la Aduana). En cualquier caso, el importe que corresponda se reembolsará sin demoras indebidas y 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 productos, según qué condición se cumpla primero.
- **Procedimiento:**
 - En tienda física: presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto a devolver.
 - Desde domicilio: Accede a la información de tu pedido para [solicitar una devolución](#). Si has realizado tu compra como invitado, podrás acceder desde el enlace del email de confirmación.
Enviaremos a un transportista a recoger tu devolución en la dirección que nos indiques.

► **DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

- **Condiciones:** tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 30 días naturales desde la recepción del producto.
- **Coste:** El desistimiento no tiene coste alguno para el cliente. Tendam reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial, aunque excluyendo los gastos de gestión en la Aduana de dicho envío) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento. El reembolso 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 productos, según qué condición se cumpla primero.

- **Procedimiento:**

- En tienda física: presenta el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra de tu pedido y el producto a cambiar.
- Desde domicilio: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al teléfono gratuito 900 533 108 o a través del correo electrónico online@hossintropia.com y pasaremos a recoger tu pedido a la dirección de entrega que indiques. Debes incluir completado el Formulario de cambios, devoluciones y desistimiento, descargable [aquí](#), señalando que desistes de la compra.

PEDIDOS ENTREGADOS EN CANARIAS

Los cambios, devoluciones o el ejercicio del derecho de desistimiento relacionados con los pedidos entregados en las Islas Canarias solo podrán realizarse a través de los procedimientos descritos en la presente cláusula, a través de la empresa de paquetería y transporte SEUR. **En caso de no gestionar la devolución siguiendo el procedimiento establecido, el cliente será el único responsable de los gastos adicionales que dicha devolución pueda generar**, tales como, a título enunciativo pero no limitativo, los gastos de aduanas o el impuesto correspondiente.

► **CAMBIOS:** únicamente podrán realizarse en tienda física.

- **Condiciones:** Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar un cambio.
- **Coste:** los cambios no tienen coste alguno para el cliente.
- **Procedimiento:** con el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra y el producto a cambiar.

► **DEVOLUCIONES:**

- **Condiciones:** Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar la devolución.
 - **En caso de tara o defecto:** Tendam responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega del producto/s, de acuerdo con lo establecido en el punto 8 de estas Condiciones Generales.
- **Coste:** Las devoluciones no tienen coste alguno para el cliente. Tendam reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial). En caso de tara, defecto o

recepción de un producto erróneo, Tendam reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial). En cualquier caso, el importe que corresponda se reembolsará sin demoras indebidas y 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 productos, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los productos, según qué condición se cumpla primero.

- **Procedimiento:**

- En tienda física: presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto a devolver.
- Desde domicilio: Accede a la información de tu pedido para [solicitar una devolución](#). Si has realizado tu compra como invitado, podrás acceder desde el enlace del email de confirmación.

Enviaremos a un transportista a recoger tu devolución en la dirección que nos indiques.

► **DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

- **Condiciones:** tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 30 días naturales desde la recepción del producto.

- **Coste:** El desistimiento no tiene coste alguno para el cliente. Tendam reembolsará el importe correspondiente (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 haya sido informado de la decisión de desistimiento. El reembolso 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.

- **Procedimiento:**

- En tienda física: presenta el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra pedido y el producto a cambiar.
- Desde domicilio: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al teléfono gratuito 900 533 108 o a través del correo electrónico online@hossintropia.com y pasaremos a recoger tu pedido a la dirección de entrega que indiques. Debes incluir completado el Formulario de cambios,

devoluciones y desistimiento, descargable [aquí](#), señalando que desistes de la compra.

7. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Si se producen incidencias en cuanto a su suministro o si no quedan productos en stock, el cliente será informado inmediatamente y se procederá al reembolso del importe del producto o productos sin stock. Tendam reembolsará el importe correspondiente sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago con el que se abonó. Los datos de disponibilidad de stock en tienda física que se reflejan en nuestra página web son orientativos y pueden variar.

8. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

La garantía ofrecida es la regulada en la normativa vigente (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 y cualquiera otra normativa que pudiera desarrollarla o sustituirla en cada momento). Tendam responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega.

9. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

- Teléfono 900 533 108 (sólo España)
- Correo electrónico: info@hossintropia.com
- Correo postal en la siguiente dirección: Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano 51, 28034 Madrid. Además, disponemos de Hojas de Reclamaciones oficiales e internas de la empresa a disposición de los consumidores y usuarios, que podrán ser presentadas en la dirección postal y correo electrónico arriba indicados, o en cualquiera de nuestras tiendas físicas. Puede solicitarlas llamando al teléfono 900 533 108 (sólo España) o aquí: [Descargar hojas oficiales](#) o [Descargar hojas internas](#).

El Servicio de Atención al Cliente de Tendam atenderá y dará respuesta a su reclamación a la mayor brevedad posible, y en todo

caso en el plazo máximo de un mes. En caso de que su solicitud no sea resuelta satisfactoriamente, podrá acudir a la jurisdicción ordinaria o tramitar su 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.

10. MODIFICACION DE LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA.

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

11. FUERZA MAYOR.

El cumplimiento por Tendam 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, una pandemia, los motines, la insurrección, los disturbios sociales, las huelgas de cualquier naturaleza, los eventos naturales extraordinarios (inundaciones, nevadas, incendios...) y los problemas de suministro no imputables a Tendam. Tendam informará al cliente 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, el cliente tendrá entonces la posibilidad de rescindir el pedido en curso y se procederá entonces a su reembolso en las condiciones previstas en el punto 6 de las presentes Condiciones Generales o en aquellas otras que la normativa aplicable pudiera, en su caso, establecer.

12. CÓDIGO DE CONDUCTA.

Tendam dispone de un Código de Conducta en el que se establecen los valores éticos, compromisos y buenas prácticas que deben aplicarse a la gestión de nuestro negocio. Puedes descargar el código de conducta [externo](#) e [interno](#).

13. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

Puedes consultar información adicional y detallada sobre nuestra Política de Protección de datos [aquí](#).

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCION

Las presentes Condiciones Generales 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.

CONDICIONES DE RESERVA EN TIENDA

¿Cómo funciona la reserva de artículos?

Para reservar un artículo tienes que localizarlo en nuestra página web y hacer clic en «Reserva en tienda física». Introduce a continuación los datos de tu ciudad y verás en qué tiendas y en qué tallas está disponible. El stock es orientativo, haz clic en Reservar e introduce tu información de contacto. En un período máximo de 3 horas (excepto domingos y festivos), recibirás un correo electrónico en el que se confirmará si el artículo está o no disponible en tienda. Si está disponible, permanecerá durante 24 horas reservado a tu nombre (domingos excluidos). Para recogerlo, simplemente tendrás que presentar el número de reserva que te hemos asignado.

También puedes recibir una llamada de tu tienda para confirmar los artículos y ofrecerte la posibilidad de recibir el producto en la dirección que nos indiques en el plazo exprés de 90 minutos. Esta llamada será grabada. En caso de recibir esta llamada y estar interesado, podrás realizar el pago a través de cualquier tarjeta bancaria, de forma segura a través de TPV virtual. Para realizar el cálculo del importe se tendrá en cuenta el importe neto, es decir, una vez aplicados los cheques de descuento que puedas usar, en ese caso, así como los costes de envío, que serán gratuitos en compras iguales o superiores a 50 euros. El coste de envío será de 5 euros para compras inferiores a 50 euros.

¿De cuánto tiempo dispongo para recoger el artículo que he reservado?

Una vez confirmada la reserva tienes 24 horas para ir a buscar el artículo. Los domingos no están incluidos dentro del periodo de reserva, pero los festivos sí que lo están.

¿Cómo cancelo una reserva en tienda?

No es posible cancelar una reserva a través de la web. Tendrías que realizar una nueva reserva con los cambios y esperar a que la incorrecta caduque. Pasadas las 24 horas la reserva caducará. Sin

embargo, si recibes una llamada de la tienda, puedes aprovechar dicha llamada para modificar los artículos de la reserva o incluso añadir nuevos productos si lo necesitas.

¿Cómo modifico una reserva en tienda?

No es posible modificar una reserva a través de la web. Tendrías que realizar una nueva reserva con los cambios y esperar a que la incorrecta caduque. Sin embargo, si recibes una llamada de la tienda, puedes aprovechar dicha llamada para modificar los artículos de la reserva o incluso añadir nuevos productos si lo necesitas.

¿Cuál sería el precio de la reserva del artículo?

Cuando vayas a recoger un artículo previamente reservado, el precio que deberás pagar es el precio que la tienda tenga marcado en el día de la recogida del artículo. Sin embargo, si recibes una llamada de la tienda, te ofrecerán realizar el pago a través de cualquier tarjeta bancaria, de forma segura a través de TPV virtual. En ese caso, el precio será el marcado en la tienda en el momento de realizar el pago mediante TPV virtual.

¿Puedo pedir el envío de los artículos reservados a la dirección facilitada?

Sí, gracias a nuestro servicio de envío exprés podrás optar por la entrega de tus artículos a la dirección que nos indiques, siempre y cuando entre dentro de los códigos postales en los que está habilitado este servicio y que puedes consultar [aquí](#).

¿Cómo puedo devolver los pedidos realizados a través del servicio de envío exprés para la reserva en tienda?

Si estás dentro de los códigos postales a donde podemos enviar el pedido en 90 minutos y has preferido recibir los artículos reservados en la dirección de tu elección, entonces puedes devolver los artículos que no desees en cualquiera de nuestras tiendas de acuerdo con lo estipulado en las Condiciones Generales que puedes ver [aquí](#). En caso de devolución, no se devolverá el importe de los gastos de envío que hubieras pagado, en su caso.

¿Por qué hay ocasiones en las que la reserva en tienda no está disponible?

Durante las rebajas y promociones la opción de reserva en tienda no está disponible.

¿Por qué hay ocasiones en las que el servicio de envío exprés para la reserva en tienda no está disponible?

Únicamente está disponible en determinados códigos postales que puedes consultar [aquí](#).

¿Cómo se tratan mis datos personales en el marco de este servicio?

Responsable: Los datos personales que nos facilites serán tratados por la empresa titular de la marca, TENDAM RETAIL, S.A. con NIF: A-08099459, con las siguientes finalidades y base de legitimación:

a) Responsable:

Tendam Retail, S.A.; A-08099459, Avda. Llano Castellano 51, Madrid;
DPO: dpo@tendam.es;

b) Finalidades y legitimación:

1. Atender su solicitud, gestionar la reserva y posible compra y proceder a la entrega – Ejecución del contrato;
2. Resolver incidencias y gestionar devolución – Cumplimiento de una obligación legal.

c) Destinatarios:

1. Entidades financieras (gestión del cobro);
2. Empresas de transporte (entrega del pedido);
3. AAPP y Tribunales (cumplimiento de la Ley);

d) Conservación de la grabación:

Hasta la entrega del pedido y, en su caso, la resolución de las reclamaciones o devoluciones;

e) Gestión de Derechos y NO + PUBLI:

En nuestra web y dpo@tendam.es.

Si eres usuario de WhatsApp y deseas hacer uso de su servicio de videollamada, debes tener en cuenta que tus datos serán tratados por WhatsApp, desde todos los países en los que esta empresa opera, y de conformidad con lo dispuesto en su Política de Privacidad. La gestión y tratamiento de datos que realiza WhatsApp es autónoma e independiente de Tendam.

Más información: Puedes consultar información adicional y detallada sobre nuestra Política de Protección de Datos en [aquí](#).

Recuerda que en caso de recibir la llamada de la tienda, dicha llamada será grabada.