

# CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

## PEDRODELHIERRO.COM

Las presentes Condiciones Generales de Compra regulan el uso del sitio web pedrodelhierro.com (en adelante “el sitio web”) del que Tendam Retail, S.A. (en adelante 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, M-107.817, tomo 21.800, Folio 120 Secc. 8ª, siendo una de sus marcas comerciales Pedro del Hierro. La utilización por parte del cliente de los servicios de la tienda de internet de Pedro del Hierro presupone, en todo caso, la adhesión a las Condiciones Generales de Compra en la versión publicada por Pedro del Hierro 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.

### 1. ÁMBITO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales de Compra se aplican a la venta de todos los artículos de Pedro del Hierro a través de su página web, a consumidores a quienes se les pueda 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.

### 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 la página 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. 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 70€ en Península y Baleares, 90€ en Canarias, Ceuta y Melilla, 70€ en Portugal y 150€ en el resto de la Unión Europea.
- **Envíos "express" (no aplicable a Canarias, Ceuta y Melilla) y "same day" (aplicable a determinados códigos postales de la Comunidad de Madrid):** 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 Pedro del Hierro y Cortefiel. Hay que seleccionar "Recoger en Tienda" durante el proceso de compra. 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 nuestra Compañía, 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 Incidencias en la 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 calzoncillos, bóxer, medias, calcetines, pendientes y cosmética 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 peletería, perfumería y bisutería (collares y pulseras) sólo admiten cambios, devoluciones o desistimientos a través de tienda online.

- Todos los productos que vayan a ser cambiados o devueltos deben tener su envoltorio original, a excepción de aquellos que sean defectuosos o con taras.
- En caso de desistimiento solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.
- Los productos de Pedro del Hierro Mujer sólo admiten cambios, devoluciones o desistimientos en online o en las **siguientes tiendas**.
- Los productos de PdH Sport sólo admiten cambios, devoluciones o desistimientos en online o en las **siguientes tiendas**.
- Los productos de Pedro del Hierro Hombre sólo admiten cambios, devoluciones o desistimientos en online o en las **siguientes tiendas**.
- **Listado de tiendas físicas** que aceptan cambios, devoluciones y desistimientos de todos los productos (PdH Mujer, PdH Sport y PdH Hombre).

## **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 y el producto a cambiar.  
**En tienda online:** ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 900 37 33 08 o a través del correo electrónico **online@pedrodelhierro.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 express y same day) 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.  
**En tienda online:** ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 900 37 33 08 o a través del correo electrónico **online@pedrodelhierro.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**.

### **► DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

- **Condiciones:** tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 14 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 estándar de la entrega inicial (excepto envíos express y same day) 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 original que recibiste con tu pedido y el producto/s a desistir.  
**En tienda online:** ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 900 37 33 08 o a través del correo electrónico **online@pedrodelhierro.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**.

## **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 de acuerdo a los listados de tiendas que se recogen en el apartado 6, con el ticket original que recibiste con tu pedido 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 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 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.

En tienda online: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 900 37 33 08 o a través del correo electrónico [online@pedrodelhierro.com](mailto:online@pedrodelhierro.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](#).

► **DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

- **Condiciones:** tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 14 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 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.

En tienda online: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 900 37 33 08 o a través del correo electrónico [online@pedrodelhierro.com](mailto:online@pedrodelhierro.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](#).

**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 mas 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:** sólo tienes que dirigirte a una tienda Cortefiel con el ticket original que recibiste con tu pedido 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 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.

**En tienda online:** ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 900 37 33 08 o a través del correo electrónico [online@pedrodelhierro.com](mailto:online@pedrodelhierro.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](#).

► **DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

• **Condiciones:** tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 14 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 haya n 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 original que recibiste con tu pedido y el producto/s a desistir.

**En tienda online:** ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 900 37 33 08 o a través del correo electrónico [online@pedrodelhierro.com](mailto:online@pedrodelhierro.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](#).

**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 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. 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 37 33 08 (sólo España)

- Correo electrónico: [online@pedrodelhierro.com](mailto:online@pedrodelhierro.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 37 33 08 (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 de Compra. 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, los motines, la insurrección, los disturbios sociales, las huelgas de cualquier naturaleza 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 de Compra.

#### **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. 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.