

# CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

Las presentes Condiciones Generales de Compra y la Política de Privacidad regulan el uso del sitio web [womensecret.com](http://womensecret.com) (en adelante "el Sitio Web") del que Cortefiel S.A. (en adelante "Cortefiel") es titular. Cortefiel, 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 Women'secret. La utilización por parte del cliente de los servicios de la tienda de Internet de Women'secret presupone, en todo caso, la adhesión a las Condiciones Generales de Compra en la versión publicada por Women'secret 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 productos de Women'secret a través de su página web, a consumidores a quienes se les pueda entregar pedidos en Europa (sólo zona euro). Cortefiel informa de que su Sitio Web se dirige exclusivamente a un público mayor de 18 años. Cortefiel se reserva el derecho a cancelar la cuenta de acceso de un usuario 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 que aparecen detallados en cada producto incluyen el I.V.A. (Impuesto sobre Valor Añadido). 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 (lo que implica un cargo automático) 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 Cortefiel cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, mediante email o vía telefónica, en el menor plazo posible para que Cortefiel 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. Cortefiel 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 30€ en Península y Baleares y 70€ en Canarias, Ceuta y Melilla.  
- Envíos "express" y "same day": el cliente deberá abonar los gastos de transporte independientemente del importe de la compra.

- En el caso de envíos a Canarias, Ceuta y Melilla, el cliente deberá abonar además los gastos de aduana que genere el pedido, los cuales variarán en función del peso del envío. 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.

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. El cliente recibirá un e-mail un día antes de la recepción del pedido para informarle del tramo horario aproximado en el que se hará la entrega.

### 5.2 RECOGIDA EN TIENDA (SOLO PENÍNSULA Y BALEARES)

El cliente puede recoger su pedido en la mayoría de las tiendas Women'secret. 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 deberá abonar gastos de transporte en pedidos inferiores a 20€. El cliente recibirá un SMS de aviso de entrega 24 horas antes de la recepción del pedido. Una vez entregado el pedido en la tienda seleccionada, el cliente recibirá un SMS y un e-mail para informarle de que el pedido ha llegado. 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 (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. 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 y a continuación describiremos las características de cada uno de ellos, así como sus condiciones.

### **Características:**

- **Cambio:** se considera cambio la sustitución por el mismo producto en otro color y talla.
- **Devolución:** originada por causa de una tara, defecto o recepción de un producto erróneo.
- **Desistimiento:** originada por decisión del cliente.

### **Condiciones:**

- No se admiten cambios, devoluciones ni desistimientos de braguitas, tangas y culottes (individuales o en pack), productos de la línea W'Shape, ropa interior de hombre, accesorios de sujetador, copas adhesivas, accesorios para pelo, perfumería y cosmética, calcetines, medias y bisutería, que hayan sido desprecintados, a excepción de productos defectuosos o con taras.
- Todos los productos que vayan a ser cambiados o devueltos deben ir debidamente embalados.
- 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.

### **6.1 PEDIDOS ENTREGADOS EN ESPAÑA (PENÍNSULA Y BALEARES)**

#### **CAMBIOS realizados en tienda física y tienda online**

- **Condiciones:** el proceso de cambio debe realizarse en los 30 días naturales posteriores a la recepción del pedido.
- **Coste:** los cambios no tienen coste alguno para el cliente.
- **Procedimiento:**
  - o **En tienda física:** presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto a cambiar.
  - o **En tienda online:** ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 901 36 30 42 o a través del correo electrónico [womensecret@womensecret.com](mailto:womensecret@womensecret.com) y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indicaras. Debes incluir, completado, el documento adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento), descargable [aquí](#).

#### **DEVOLUCIONES (por tara, defecto o recepción de un producto erróneo) realizadas en tienda física y tienda online**

- **Condiciones:** el proceso de devolución debe realizarse en el plazo establecido en el punto 8 de estas Condiciones Generales.
- **Coste:** las devoluciones no tienen coste alguno para el cliente. Cortefiel 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 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:**
  - o En tienda física: presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto a devolver.
  - o En tienda online: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 901 36 30 42 o a través del correo electrónico [womensecret@womensecret.com](mailto:womensecret@womensecret.com) y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indicaras. Debes incluir, completado, el documento adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento), descargable [aquí](#).

#### **DERECHO DE DESISTIMIENTO realizado en tienda física y tienda online**

- **Condiciones:** tienes derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación, en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto.
- **Coste:** Tanto en tienda física como tienda online no tiene coste alguno para el cliente. Cortefiel 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:**
  - o En tienda física: presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto/s a desistir.
  - o En tienda online: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 901 36 30 42 o a través del correo electrónico [womensecret@womensecret.com](mailto:womensecret@womensecret.com) y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indicaras. Debes incluir, completado, el documento adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento), descargable [aquí](#).

#### **6.2 PEDIDOS ENTREGADOS EN CANARIAS, CEUTA Y MELILLA**

##### **CAMBIOS realizados en tienda física**

- **Condiciones:** No está permitida la realización de cambios a través de la tienda online. El proceso de cambio debe realizarse en los 30 días naturales posteriores a la recepción del pedido.
- **Coste:** los cambios no tienen coste alguno para el cliente.
- **Procedimiento:** sólo tienes que dirigirte a una tienda Women'secret con el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto a cambiar.

##### **DEVOLUCIONES (por tara, defecto o recepción de un producto erróneo) realizadas en tienda física y tienda online**

- **Condiciones:** el proceso de devolución debe realizarse en el plazo establecido en el punto 8 de estas Condiciones Generales.
- **Coste:** las devoluciones no tienen coste alguno para el cliente. Cortefiel reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial y gastos de aduana) 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:**

- o En tienda física: presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto a devolver.
- o En tienda online: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, llamando al 901 36 30 42 o a través del correo electrónico [womensecret@womensecret.com](mailto:womensecret@womensecret.com) y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indicaras. Debes incluir, completado, el documento adjunto al envío (Formulario de cambios, devolución y desistimiento), descargable [aquí](#).

**DERECHO DE DESISTIMIENTO realizado en tienda física y tienda online**

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

- **Coste:**

- o En tienda física: no tiene coste alguno para el cliente. Cortefiel reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial, aunque excluyendo los gastos de aduana) 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.
- o En tienda online: el cliente se hará cargo de los gastos del envío de los productos que se van a devolver, así como de los gastos de aduana correspondientes. Cortefiel reembolsará el importe correspondiente (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial aunque excluyendo los gastos de aduana) 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.
- o **Procedimiento:**
  - En tienda física: presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto/s a desistir.
  - En tienda online: envía los productos a: ALMACÉN GRUPO CORTEFIEL Womensecret (Desistimiento), Paseo del Deleite, s/n, 28300 Aranjuez (Madrid), España, por el medio de transporte que elijas y haciéndote cargo de los gastos de aduana. 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. Cortefiel 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.

## 8. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

La garantía contractual 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. Cortefiel 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: 901 36 30 42 (sólo España)
- Correo electrónico: [womensecret@womensecret.com](mailto:womensecret@womensecret.com)
- Correo postal en la siguiente dirección: Cortefiel S.A. Av. Llano Castellano 51, 28034 Madrid.

Además disponemos de Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios. Puedes solicitarlas llamando al teléfono 901 36 30 42 (sólo España) o descargarlas [aquí](#).

El Servicio de Atención al Cliente te facilitará una clave identificativa y un justificante por escrito de la presentación de la reclamación. Cortefiel atenderá tu solicitud a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes del plazo de un mes. En caso de que tu solicitud no sea 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.

## 10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Compra están sometidas a la legislación española. 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 usuario.