CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales regulan el uso del sitio web cortefiel.com y la app de la marca Cortefiel (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 Cortefiel. La utilización por parte del cliente de los servicios del sitio web presupone, en todo caso, la adhesión a las Condiciones Generales en la versión publicada en www.cortefiel.com (las "Condiciones Generales") en el momento mismo de la orden de compra. Por ello, es conveniente que leas 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), tendrás los derechos que la normativa aplicable te reconozca y Tendam te informará de cualquier otra medida adicional que pudiera adoptar a tu 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 Cortefiel a través del sitio web o de su app, a consumidores a quienes se les puedan entregar pedidos en Europa (sólo zona euro). Puedes comprar desde el país que prefieras, pero solo podemos enviar tu pedido a las direcciones ubicadas en el país escogido. Al cambiar de país, los métodos de envío, los puntos de entrega y otras condiciones de venta se actualizarán. Asimismo, detallan el funcionamiento del Programa, así como el proceso de obtención y redención de puntos por parte de los titulares del Programa Club Cortefiel y Pedro del Hierro (el "Titular" o los "Titulares") Tendam informa de que su sitio web o su app se dirige exclusivamente a un público mayor de 18 años.

Tendam se reserva el derecho a cancelar el acceso a la cuenta 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, ya sea mediante la compra de un producto o dándote de alta como Titular.

2. EL SERVICIO DE COMPRA

Realizada la compra por medio del sitio web o la app, Tendam enviará un correo electrónico indicando el acuse de recibo del pedido. La no recepción de este mensaje puede deberse a algún problema transitorio de comunicaciones en la red o a algún error de escritura en la dirección de correo electrónico facilitada. En ambos casos, Tendam recomienda al cliente contactar con el Servicio de Atención al Cliente.

Sin embargo, la formalización del contrato de compra no se realizará hasta que Tendam envíe otro correo electrónico posterior confirmando que los productos del pedido han sido enviados. Es decir, la recepción del referido acuse del pedido no significa la aceptación del pedido por parte de Tendam. El pedido del cliente constituye una oferta a Tendam para comprar el/los producto(s). Todos los pedidos están sujetos a la aceptación de los mismos por parte de Tendam. Tendam no está obligado a aceptar el pedido y puede, a su discreción, denegar su aceptación. En este sentido, cuando Tendam acepte el pedido lo notificará al cliente a través de un nuevo correo electrónico confirmando que el pedido ha sido enviado o, en su caso, que está disponible para su recogida (la "Confirmación"). El contrato entre el cliente y Tendam en relación con el/los producto(s) solicitados se entenderá perfeccionado cuando Tendam envíe al cliente su Confirmación.

Debido a la naturaleza abierta del sitio web, y a la posibilidad de que se produzcan errores en el almacenaje y transmisión de información digital, no garantizamos la precisión y seguridad de la información transmitida u obtenida por medio del sitio web, salvo que se establezca expresamente lo contrario en la misma.

No obstante, Tendam hace todos los esfuerzos necesarios para que la información contenida en el sitio web sea completa, veraz y correcta. De existir algún error en cualquier dato, Tendam procederá a su rectificación.

Sólo te está permitido utilizar el sitio web de forma lícita. Queda expresamente prohibida la utilización, por cualquier medio directo o indirecto de cualquiera de los contenidos del sitio web con fines que sean o pudieran ser ilícitos, así como también la realización de cualquier acción que cause o pueda causar daño de cualquier tipo.

Al hacer uso de este sitio web y realizar pedidos a través del mismo, el cliente se compromete a: (i) hacer uso de este sitio web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos; (ii) no realizar ningún pedido falso o fraudulento; (iii) no usar el sitio web en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los usuarios del sitio web ni a Tendam; o (iv) no usar el sitio web para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o (v) no usar el sitio web para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes. Adicionalmente, nos reservamos el derecho de impedir el acceso al sitio web y/o la posibilidad de realizar pedidos a través del sitio web o de cancelar la cuenta del cliente si su comportamiento constituye un motivo justificado para hacerlo. Este será el caso, en particular, si el cliente está incumpliendo la normativa vigente, las disposiciones contractuales aplicables, nuestras directrices o nuestras políticas, tal y como se dispone en los párrafos anteriores.

La app de Cortefiel incluye contenido embebido del sitio web cortefiel.com. Este contenido se comporta de la misma forma que si el usuario hubiese visitado el sitio web. Es por esto por lo que la app puede recoger datos acerca del cliente y monitorizar tu interacción con el contenido embebido si tienes una cuenta en el sitio web y estás logueado (has hecho log-in o te has identificado con tu cuenta de usuario).

3. DESCRIPCIÓN: PRECIO Y CARACTERÍSTICAS

Los precios aplicables, así como la descripción de las características de los productos y fotografías orientativas, son los indicados en el sitio web o en la app en la fecha del pedido, salvo error manifiesto o evidente. Tendam ha realizado un esfuerzo para mostrar los colores de las prendas de la forma más cercana a la realidad posible. No obstante, el color de las prendas que aparece en la pantalla de tu dispositivo puede estar sujeto a variaciones dependiendo de la calidad o tipología del mismo. En este sentido Tendam no puede garantizar que los colores que aparezcan en la pantalla de tu dispositivo se ajusten fielmente a la realidad. Además, las características de los materiales naturales utilizados en la fabricación de algunos de los productos pueden presentar variaciones en la textura y en el color. Estas variaciones no tendrán la consideración de defectos de calidad o taras.

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. Si durante el procedimiento de compra el cliente cambia la dirección de entrega y queda modificado el país de destino, los precios y la disponibilidad de artículos mostrados en el resumen final del pedido se actualizarán. En relación con cualquier artículo adquirido en el sitio web, Tendam será responsable de proporcionar de forma clara y comprensible la información precontractual obligatoria señalada por la normativa vigente.

En cualquier caso, y salvo disposición legal en contrario, Tendam no será responsable de las siguientes pérdidas, con independencia de su origen: pérdidas de ingresos o ventas, pérdida de negocio, lucro cesante o pérdida de contratos, pérdida de ahorros previstos, pérdida de datos, pérdida de tiempo de gestión u horario de oficina.

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, Sistema Bizum, Sistema PayPal, Google Pay y Apple Pay. En cualquier caso, la elección del medio de pago se realiza durante el proceso de compra en la pantalla correspondiente. Posteriormente, podrás 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.

El cliente por lo tanto consiente que Tendam le emita el ticket de compra (o factura simplificada) correspondiente en formato electrónico, en el correo de confirmación de compra del pedido.

Dichos tickets de compra estarán disponibles en el área de cliente si el cliente ha decidido registrar sus datos (y no comprar como invitado). El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas en papel, comunicándolo formalmente mediante escrito dirigido al domicilio social de Tendam, sin quedar condicionado al pago de cantidad alguna.

5. ENTREGA

El plazo de entrega será como máximo de 30 días naturales a partir de la realización de la compra. Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjesen dificultades en cuanto a la entrega del pedido, o si no quedasen en el stock los artículos seleccionados, se reembolsará el precio abonado, en su caso. La entrega de los pedidos se realizará en la dirección que indique el cliente atendiendo a las siguientes características:

5.1 Envío a domicilio

- **Gastos de envío**: El cliente deberá abonar los gastos de transporte en compras inferiores a 60€ en Península, Canarias y Baleares y 70€ en Ceuta y Melilla
- **En el caso de envíos a Ceuta y Melilla**: El cliente deberá abonar los gastos de transporte, mientras que Tendam se encargará de los gastos de aduana e impuestos que genere el pedido.

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, dependiendo de la empresa de transporte encargada del envío, posibilitando el cambio de fecha y dirección de entrega. En caso de que el proveedor de transporte tenga habilitada la opción de modificar la dirección de entrega, el mismo día en el que esté prevista enviará otra notificación recordando los detalles de la entrega prevista.

5.2 Recogida en tienda (sólo Península, Canarias y Baleares)

El cliente puede recoger su pedido en las tiendas físicas de Cortefiel. Para ello, durante el proceso de compra, el cliente 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. Tendam 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 21 días naturales, 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 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 el sitio web o en la app 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. Si quieres saber más a cerca 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 enviará un correo electrónico y, en algunos casos 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. En caso de no poder completarse la entrega, el pedido podrá, bien ponerse a disposición del cliente en un punto de recogida, previa notificación al cliente por parte de la empresa de transportes, o bien retornar a los almacenes de origen y devolver el dinero al cliente, es decir, se entenderá que el cliente desiste del contrato, considerándolo resuelto.

En caso de que, transcurridos 15 días desde que el pedido estuvo disponible para su entrega, pero no haya sido entregado por causas no imputables a Tendam, se entenderá que el cliente desiste del contrato, considerándolo resuelto. En consecuencia, se devolverá el pago abonado por el cliente en el menor plazo posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en la que se considera resuelto el contrato. Los gastos adicionales de transportes, derivados de dicho desistimiento, serán repercutibles al cliente.

5.6 Cancelación del pedido

Tendam se reserva el derecho de cancelar cualquier pedido confirmado, o no aceptar un pedido confirmado cuando medie alguna de las siguientes circunstancias:

- En caso de error técnico y/o error tipográfico de carácter manifiesto, evidente y obstativo en los precios o en el resto de los datos de los productos contenidos en el sitio web cuando se realizó el pedido.
- Por falta de disponibilidad del producto.
- Cuando los sistemas de seguridad indiquen que el pedido puede ser fraudulento.
- Cuando existan indicios que indiquen que el cliente es menor de edad y/o que está incumpliendo alguna de las condiciones recogidas en estas Condiciones Generales de o en las promociones correspondientes.
- Cuando Tendam no haya podido realizar la entrega en la dirección facilitada por el cliente.
- Cuando se produzca un ataque informático, virus o cualquier acontecimiento que está fuera del control razonable de Tendam (casos de fuerza mayor).

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.

Podrás devolver los productos (derecho de desistimiento legal, derecho de desistimiento contractual o devolución, cambiar o devolver productos erróneos, defectuosos o con taras), en los términos indicados a continuación en esta cláusula, siempre que hayan sido comprados en la app de Cortefiel en España, o en la página web de cortefiel.com de España.

Los cambios, devoluciones o el ejercicio del derecho de desistimiento mencionados en la presente cláusula solo podrán realizarse a través de los procedimientos descritos en la misma. En caso de no gestionar la devolución, desistimiento o cambio siguiendo el procedimiento establecido, el cliente será el único responsable de los gastos adicionales que dicha devolución, desistimiento o cambio pueda generar, tales como, a título enunciativo mas no limitativo, los gastos de aduanas o el impuesto correspondiente.

Debido a las especiales características de determinados productos habrá que tener en cuenta lo siguiente, respecto a todas las devoluciones, desistimientos o cambios:

• Por razones de protección de la salud e higiene, no se admiten cambios, devoluciones ni desistimientos de braguitas, tangas y culottes (individuales o en pack), productos de la línea W'Shape, calzoncillos, bóxer, accesorios de sujetador, copas adhesivas, accesorios para pelo, cosmética, calcetines, gafas de sol, mascarillas, lubricante, accesorios

íntimos, copas menstruales, productos de bienestar sexual, higienizante de manos, botellas, medias y pendientes, cuando su envoltorio, embalaje o precinto que protege el producto, haya sido abierto, a excepción de aquellos que sean defectuosos o presenten taras.

• Los artículos de perfumería y bisutería (collares, pulseras, anillos…) sólo admiten cambios, devoluciones y desistimientos a través de tienda online cuando conserven su etiquetado original y se presenten en su envoltorio original, sin abrir, y en ningún caso, habiendo sido usados.

• El calzado y los artículos de zapatería solo admiten cambios, devoluciones y desistimientos siempre que se presenten en su caja original y debidamente embalados.

• Todos los productos que vayan a ser cambiados o devueltos deben conservar el etiquetado original e ir debidamente embalados.

• En caso de desistimiento, el cliente será 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. Además, no se admitirán productos que no se devuelvan en las mismas condiciones en las que se entregaron, o que hayan sufrido algún daño.

Quedan fuera de las estipulaciones anteriores las devoluciones contempladas para aquellos casos:

i. de productos defectuosos o que presenten taras o defectos;

ii. de recepción de un producto erróneo;

iii. motivos distintos a los anteriores, amparados por la normativa vigente, y que no tienen cabida en el concepto de cambio y/o desistimiento.

En estos casos, la devolución se podrá efectuar en cualquier caso de conformidad a la normativa vigente, tal y como se regula en el apartado 6.4 siguiente.

6.1. Derecho legal a desistir de la compra

Derecho de desistimiento

Si eres un consumidor y usuario, tienes derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación, únicamente por decisión del cliente.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que adquiriste (directamente o a través de un tercero indicado por ti y distinto del transportista) la posesión material de los bienes o en caso de que los bienes que componen el pedido se

entreguen por separado, a los 14 días naturales del día en que la referida posesión material se adquirió sobre el último de esos bienes.

No será posible devolver productos comprados en la web en otras tiendas físicas del Grupo, incluidas las esquinas de la marca Cortefiel que puedan existir en tiendas físicas distintas a Cortefiel.

•**Coste**: El desistimiento no tiene coste alguno para el cliente. Tendam reembolsará el importe correspondiente 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 importe correspondiente incluirá:

- Para pedidos entregados en Península, Canarias y Baleares: los gastos de envío estándar de la entrega inicial, en su caso;
- Para pedidos entregados en Ceuta y Melilla: los gastos de envío de la entrega inicial, en su caso, aunque excluyendo los gastos de gestión en la Aduana de dicho envío.

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 tiendas físicas de Cortefiel en España peninsular, Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla: 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. En el caso de que hubieses abonado el importe del pedido mediante tarjeta bancaria, será necesario que el propio titular de la tarjeta con la que se realizó el pago sea quien acuda a la tienda para realizar el reembolso correspondiente.

Desde domicilio: ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, y pasaremos a recoger tu pedido a la dirección de entrega que indiques. También puedes gestionarlo a través del sitio web de Cortefiel.com de España o en la app.

6.2. Derecho contractual de desistimiento o devolución

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 6.1 anterior, Tendam concede un plazo de un mes contado desde la recepción del producto para realizar devoluciones de los productos (salvo las excepciones mencionadas anteriormente).

Podrás ejercitar tu derecho de desistimiento con arreglo a lo establecido en la cláusula 6.1 anterior, si bien si nos comunicas tu intención de desistir del contrato transcurrido el plazo legal de desistimiento, y deseas devolver algún producto, entonces deberás en todo caso entregarnos los bienes dentro del plazo de un mes contado desde la recepción del producto.

No será posible devolver productos comprados en la web en otras tiendas físicas del Grupo, incluidas las esquinas de la marca Cortefiel que puedan existir en tiendas físicas distintas a Cortefiel.

•**Coste**: Las devoluciones no tienen coste alguno para el cliente. Tendam reembolsará el importe correspondiente 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.

El importe correspondiente incluirá:

- Para pedidos entregados en Península, Canarias y Baleares: los gastos de envío estándar de la entrega inicial, en su caso;
- Para pedidos entregados en Ceuta y Melilla: los gastos de envío de la entrega inicial, en su caso, aunque excluyendo los gastos de gestión en la Aduana de dicho envío.

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:**

<u>En tiendas físicas de Cortefiel en España peninsular y Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla</u>: presenta el ticket original que recibiste con tu pedido y el producto a devolver. En el caso de que hubieses abonado el importe del pedido mediante tarjeta bancaria, será necesario

que el propio titular de la tarjeta con la que se realizó el pago sea quien acuda a la tienda para realizar el reembolso correspondiente.

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. También puedes gestionarlo a través del sitio web de Cortefiel.com de España o en la app.

6.3. Cambios

Se considera cambio la sustitución por el mismo producto en otro color y/o talla.

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

En los casos en que consideres que la talla o color del producto adquirido no se ajusta a tus necesidades, y sin perjuicio del derecho de desistimiento legal y contractual descritos anteriormente, podrás solicitar el cambio.

6.3.a) Pedidos entregados en Península y Baleares

Procedimiento:

En tiendas físicas de Cortefiel en España peninsular y Baleares: 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, y pasaremos a recoger el producto/s a la dirección de entrega que indiques. También puedes gestionarlo a través del sitio web de cortefiel.com de España o en la app.

6.3.c) Pedidos entregados en Canarias

Únicamente podrán realizarse en tiendas físicas Cortefiel o Pedro del Hierro en las Islas Canarias.

Procedimiento: Sólo tienes que dirigirte a una tienda física Cortefiel o Pedro del Hierro, con el ticket que recibiste en tu email de confirmación cuando realizaste la compra y el producto a cambiar.

6.3.b) Pedidos entregados en Ceuta y Melilla

Únicamente podrán realizarse en tiendas físicas de Cortefiel, en su caso, en Ceuta o Melilla. Dispones de un mes desde la recepción del producto/s para realizar un cambio.

Procedimiento: sólo tienes que dirigirte a una tienda Cortefiel (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.

6.4. Devoluciones de productos erróneos, defectuosos o con taras

En los casos en que consideres que en el momento de la entrega hemos enviado por error un producto distinto al solicitado, la calidad del producto no es la adecuada o el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberás ponerte en contacto con Cortefiel de forma inmediata a través de nuestras vías de contacto facilitando los datos del producto, así como del daño que sufre, o bien llamando a nuestro número de teléfono de atención al cliente donde le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrás devolver en tiendas físicas de Cortefiel en España o entregándolo a un mensajero que enviaremos a tu domicilio al solicitar la recogida.

No será posible devolver productos comprados en la web en otras tiendas físicas del Grupo, incluidas las esquinas de la marca Cortefiel que puedan existir en tiendas físicas distintas a Cortefiel.

Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y te comunicaremos por e-mail dentro de un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución del mismo (en su caso). El reembolso o la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la fecha en la que te enviemos un correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarte el producto, en su caso, y los costes en que hubieras incurrido para devolvérnoslo a nosotros (incluyendo los gastos de envío de la entrega inicial y también los gastos de gestión en la Aduana, si los hubiere). La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, salvo cuando para la devolución se presente un ticket regalo. En este último caso, el reembolso se realizará mediante una tarjeta o un ticket abono de Cortefiel emitido por Tendam Retail, S.A.

Tendam no incurrirá en responsabilidad frente al cliente cuando el producto contenido en el paquete devuelto por parte del cliente sea erróneo. Sin perjuicio de lo anterior, en caso

de que el cliente por error hubiese enviado un producto diferente a aquél del pedido y fuese posible gestionar la recogida del mismo, el cliente deberá tramitar dicho retorno asumiendo los costes correspondientes a dicha recogida.

Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente y referidos en la cláusula 8.

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, en la medida de lo posible, y se procederá al rembolso del importe del producto o productos sin stock. En el supuesto de que el cliente no haya sido informado con anterioridad de esta circunstancia y sin embargo observe la falta de entrega de algún producto en su pedido, el cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente que, tras las oportunas comprobaciones, 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, tanto en tienda física como online que se reflejan en nuestra página web o en la app 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 o en la normativa que pudiera modificarla o sustituirla.

Si eres un consumidor y usuario, tienes derecho a medidas correctoras, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes. Ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos a través del sitio web o de la app, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de tres años desde la entrega.

9. CONDICIONES DE RESERVA EN TIENDA

¿Cómo funciona la reserva de artículos?

Para reservar un artículo en una tienda física de Cortefiel tienes que localizarlo en nuestra página web o en la app 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.

¿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 o de la app. Tendrías que realizar una nueva reserva con los cambios y esperar a que la incorrecta caduque. Pasadas las 24 horas la reserva caducará.

¿Cómo modifico una reserva en tienda?

No es posible modificar una reserva a través de la web o de la app. Tendrías que realizar una nueva reserva con los cambios y esperar a que la incorrecta caduque.

¿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.

¿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.

¿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 del sitio web, TENDAM RETAIL, S.A. con NIF: A08099459, 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 tu 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);

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

Gestión de Derechos y NO + PUBLI: En nuestra web, en la app y dpo@tendam.es.

Más información: Puedes consultar información adicional y detallada sobre nuestra Política de Protección de Datos en aquí.

10. PROGRAMA DE FIDELIDAD CLUB Cortefiel y Pedro del Hierro

10.1. Introducción

A partir del día 02/02/2026, al guardar tus datos en el sitio web estás creando también tu cuenta de socio de Club Cortefiel y Pedro del Hierro (en adelante el "**Programa**"), aplicándote por tanto la totalidad de las Condiciones Generales, incluyendo lo dispuesto en la presente cláusula 10.

Si has guardado tus datos con anterioridad a dicha fecha, te aplicarán todas las Condiciones Generales con excepción de la presente cláusula 10.

Los Titulares pueden beneficiarse de formar parte del Programa en todas las tiendas físicas de Cortefiel y Pedro del Hierro en los países donde esté implantado (atendiendo a las condiciones de acumulación y redención de puntos que se detallan más adelante), en la página web Cortefiel.com, en la página web pedrodelhierro.com, en la página web slowlove.com, en la página web ootobrand.com así como en la aplicación correspondiente a la marca Cortefiel y en la aplicación correspondiente a la marca Pedro del Hierro (las "**Tiendas**"). A efectos aclaratorios, no aplicará el Programa a las compras realizadas en los outlets (aún cuando los productos adquiridos sean de las marcas Cortefiel y/o Pedro del Hierro, Slowlove u OOTO) ni tampoco en las compras realizadas en tiendas físicas u online de otras marcas de Tendam u otras tiendas distintas de las definidas como Tiendas (a título meramente ejemplificativo y no limitativo: womensecret.com o myspringfield.com), donde, en su caso, el cliente acumularía puntos del club de fidelidad de la marca correspondiente (por ejemplo, en Club WOW, o en Springfield Club), pero no en Club Cortefiel y Pedro del Hierro.

Tendam podrá comunicarte información comercial por cualquier medio de comunicación electrónica a distancia o postal. Puedes encontrar más información sobre nuestra política de privacidad aquí.

10.2. Alta como Titular

Podrán darse de alta en el Programa las personas físicas mayores de 18 años residentes en alguno de los países donde esté implantado el Programa, que hayan leído y aceptado las Condiciones Generales a través de los canales que Tendam tenga habilitado para ello en cada momento.

1. En las tiendas físicas Cortefiel y Pedro del Hierro, en las tiendas físicas Slowlove y en las tiendas físicas OOTO en el instante en que hagas una compra, momento en el cual debes leer las Condiciones Generales, aportar los datos personales solicitados y aceptar las Condiciones Generales mediante tu firma en el dispositivo que se pondrá a tu disposición. En el momento de tu incorporación a Club Cortefiel y Pedro del Hierro, te enviaremos una confirmación de alta.
2. Online a través de (i) la web cortefiel.com, la web pedrodelhierro.com, la web slowlove.com o la web ootobrand.com; o (ii) a través del registro en la app de cada marca; o (iii) a través de las correspondientes landings de alta, en su caso, aceptando en todos los casos de forma expresa las Condiciones Generales.

Además, en ambos casos, en el plazo de 24 horas, recibirás un email o un sms de confirmación de tu alta, con copia de las Condiciones Generales aceptadas. Dichas Condiciones Generales quedarán almacenadas en un soporte electrónico, que tendrás a tu disposición, en cualquier momento en cortefiel.com.

Habrá de tenerse en cuenta que, en ocasiones, el registro como Titular del Club Cortefiel y Pedro del Hierro será únicamente posible tras haber finalizado exitosamente una compra en alguna de nuestras Tiendas.

La identificación como Titular, al comprar en las Tiendas significará, en cualquier caso, el conocimiento y aceptación de las presentes Condiciones Generales. Tienes a tu disposición una copia de estas Condiciones Generales en la tienda online cortefiel.com

10.3. Funcionamiento del Programa

El Titular dependiendo del importe de compras que haya realizado, durante el periodo aplicable, obtendrá beneficios diferenciados según las categorías existentes. A finales de febrero de cada año se llevará a cabo el proceso general de revisión de las categorías del Programa, contabilizando el importe de gasto realizado durante el período anterior. En caso de que corresponda un cambio de categoría, los beneficios asociados a la nueva categoría entrarán en vigor a partir de la referida actualización.

Existen tres categorías en el Programa, dependiendo del importe de compras que haya realizado el Titular durante el año anterior, que dan lugar a beneficios diferenciados según la categoría.

Durante el proceso de revisión general de las categorías del programa, contabilizaremos el importe de las compras efectuadas del 21-02 del año anterior hasta el 20-02 del año actual (ambos incluidos) teniéndose en cuenta todas las operaciones realizadas en esas fechas, tanto compras como devoluciones. En caso de que corresponda un cambio de categoría, los beneficios asociados a la nueva categoría entrarán en vigor a partir de la semana posterior a la del 20 de febrero y siempre antes del 1 de marzo.

La condición de socio Cortefiel y Pedro del Hierro es personal e intransferible e incluye la asignación de un número de socio único en el momento del registro. Dicha condición debe estar asignada a nombre de una persona física mayor de edad y residente en España.

Club Cortefiel y Pedro del Hierro podrá comunicarse contigo vía e-mail, a través de nuestra web (cortefiel.com), sms, teléfono, carta o cualquier otro medio de comunicación análogo o evolutivo o sustitutivo de los anteriores.

Tú solo debes:

1. Identificarte según corresponda para hacer uso de las ventajas del Club Cortefiel y Pedro del Hierro. Para identificarse como Titular, éste deberá identificarse con su número de socio (disponible en los pies de los e-mails que reciba, en su área personal de la web cortefiel.com o en la app de la marca Cortefiel y Pedro del Hierro si la tiene vinculada a su cuenta de socio, o en su área personal de la web pedrodelhierro.com, slowlove.com u ootobrand.com), su nombre y apellidos o número de móvil. En España, si no localizara su número de socio, podría optar por decir o enseñar su número de documento nacional de identidad o identificarse mediante su número de móvil. La adhesión de otros países al programa Club

Cortefiel y Pedro del Hierro será comunicada al Titular tal y como establecen las presentes Condiciones Generales.
2. Hacer un uso adecuado y de acuerdo con las presentes Condiciones Generales de tu condición de Titular del Programa.

Club Cortefiel y Pedro del Hierro debe:

1. Garantizar la confidencialidad de los datos proporcionados por el Titular en su solicitud de alta y sus actualizaciones, de acuerdo con lo establecido en el apartado de "Confidencialidad de la información".
2. Atender al Titular a través de su Servicio de Atención al Cliente.

10.4. Beneficios del Programa

Durante el primer periodo desde su alta, el Titular del Programa pertenecerá a la categoría plata.

El Programa otorgará las siguientes categorías en aplicación de los siguientes criterios:

- **Plata:** esta categoría se asignará a los nuevos Titulares y la mantendrán todos aquellos Titulares que realicen, a lo largo del Período, un gasto inferior a 250€ (doscientos cincuenta euros);
- **Oro:** se asignará a los Titulares de Club Cortefiel y Pedro del Hierro que se hayan dado de alta en España y que hayan realizado un gasto, en el período anterior, igual o superior a los 250€ (doscientos cincuenta euros) pero inferior a los 500€ (quinientos euros); y
- **Platino:** esta categoría se asignará a los nuevos Titulares y la mantendrán todos aquellos Titulares que realicen, a lo largo del Período, un gasto igual o superior a 500€ (quinientos euros).

Los Titulares que pertenezcan al Club Cortefiel y Pedro del Hierro, podrán obtener y utilizar el dinero Cortefiel y Pedro del Hierro (los "**Descuentos Cortefiel**") acumulado en sus compras en nuestras Tiendas. Los beneficios no son acumulables a otros Programas de Fidelización o tarjetas en vigor de Tendam.

Las ventajas del Programa se otorgan únicamente a personas naturales, quienes disfrutan de cualquier beneficio de su membresía personalmente. Las personas jurídicas no podrán registrarse en el Programa ni acumular ningún tipo de ventaja, incluyendo la acumulación de Descuentos Cortefiel.

Las condiciones de aplicación de todas las ventajas Plata, Oro y Platino estarán comunicadas en cortefiel.com, pedrodelhierro.com, slowlove.com, ootobrand.com o en las apps correspondientes, donde previa identificación como Titular, el mismo podrá acceder a su menú personalizado de ventajas conforme a su categoría:

ES https://cortefiel.com/es/es/club-cortefiel-pedro-del-hierro

Dichas ventajas pueden ser también comunicadas mediante correo postal, correo electrónico, o SMS a la dirección de email o teléfono móvil facilitado al darte de alta.

10.4.1. Descuentos Cortefiel

Los Titulares que pertenezcan a cualquiera de las categorías Plata, Oro o Platino del Club Cortefiel y Pedro del Hierro podrán disfrutar de las siguientes ventajas, beneficios y recompensas:

a. Acumulación de Descuentos Cortefiel

Obtener Descuentos Cortefiel sobre el Importe de gasto, siempre que dicho gasto se realice en nuestras Tiendas.

b. Redención de Descuentos Cortefiel

Redimir Descuentos Cortefiel para pagar la compra de productos que se encuentren a la venta en nuestras Tiendas, tal y como se detalla en el apartado 10.5.3 "redención de Descuentos Cortefiel".

c. Descuentos Cortefiel por recogida en tienda

Obtener Descuentos Cortefiel por seleccionar, cuando el Titular identificado como tal realice una compra en alguna de nuestras Tiendas online, recogida y/o devolución de dichos pedidos online en alguna de nuestras Tiendas físicas.

Esta ventaja está disponible para compras realizadas en nuestras Tiendas online de España (para recogida y/o devolución de esos pedidos online en nuestras Tiendas físicas en España). Siempre será necesario recoger/devolver los pedidos en el mismo país donde se realizará la compra.

El Titular podrá obtener 1€ (un Euro) por cada recogida en Tienda física y por cada devolución en Tienda física que elija, con un límite de dos (2) bonificaciones por recogida por temporada (es decir, dos bonificaciones máximo en la temporada primavera-verano y dos bonificaciones máximo en la temporada otoño-invierno) y dos (2) bonificaciones por devolución por temporada (es decir, dos bonificaciones máximo en la temporada primavera-verano y dos bonificaciones máximo en la temporada otoño-invierno). A efectos aclaratorios, dichas bonificaciones no son acumulables entre distintas temporadas, dentro de un mismo año natural.

En el caso de que el Titular hubiera efectuado su compra online seleccionando "recogida en tienda", no se beneficiará del euro de bonificación al devolver el mismo pedido en Tienda física. Es decir, únicamente se beneficiará en ese pedido de una bonificación, que sería la correspondiente a entrega del pedido mediante "recogida en tienda".

El Descuentos Cortefiel extra se cargará en la cuenta del Titular en un plazo aproximado de 7 días después a la recogida o devolución del pedido online en Tienda física.

d. Cheque cumpleaños

El Cheque Cumpleaños se generará para cada Titular Cortefiel y Pedro del Hierro el día que haya señalado como fecha de su cumpleaños, únicamente una vez al año y su generación estará condicionada a que el Titular tenga un balance de compras y devoluciones igual o superior a 100 €, que no hayan sido devueltas en su totalidad, en los doce meses anteriores a su fecha de cumpleaños (en nuestras Tiendas).

La fecha de validez exacta del Cheque Cumpleaños viene incluida en el propio Cheque Cumpleaños.

- Titulares Plata: cheque de 12€ condicionado a que realice, en el plazo de quince (15) días desde la fecha de su cumpleaños, una compra mínima de 12€ cuando desee canjear dicho cheque en alguna de nuestras Tiendas.

- Titulares Oro: cheque de 15€ condicionado a que realice, en el plazo de quince (15) días desde la fecha de su cumpleaños, una compra mínima de 15€ cuando desee canjear dicho cheque en alguna de nuestras Tiendas.
- Titulares Platino: cheque de 18€ condicionado a que realice, en el plazo de quince (15) días desde la fecha de su cumpleaños, una compra mínima de 18€ cuando desee canjear dicho cheque en alguna de nuestras Tiendas.

e. Condiciones de envío online exclusivas

Para Titulares Plata:

- Envíos a España peninsular, Baleares, Ceuta, Melilla y Canarias podrás disfrutar de envíos gratis todo el año, sin mínimo de compra.

Para Titulares Oro:

- Envíos a España peninsular, Baleares, Ceuta, Melilla y Canarias podrás disfrutar de envíos gratis todo el año, sin mínimo de compra.

Para Titulares Platino:

- Envíos a España peninsular, Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla podrás disfrutar de envíos gratis todo el año, sin mínimo de compra.

f. Parking concertado

En aquellas Tiendas físicas con parking concertado (puedes consultarlas aquí); el Titular, al realizar una compra e identificárse como socio del Club, podrá beneficiarse de 1 hora de parking gratuito en el referido parking concertado, para realizar sus compras con tranquilidad.

g. Servicio de arreglos.

Para Titulares Plata:

- Disfrutar de manera gratuita de arreglos básicos de largo, bajos y mangas en aquellas prendas cuyas características y tipo de tejido lo permitan, para Titulares Plata en compras realizadas entre el 1 de marzo y el 15 de mayo y entre el 1 de septiembre y el 15 de noviembre. Las prendas, una vez arregladas de acuerdo con las indicaciones del Titular, no admitirán devoluciones ni cambios.

Para Titulares Oro:

- Disfrutar de manera gratuita de arreglos básicos de largo, bajos y mangas en aquellas prendas cuyas características y tipo de tejido lo permitan, para Titulares Oro en compras realizadas entre el 1 de marzo y el 21 de junio y entre el 1 de septiembre y el 25 de diciembre. Las prendas, una vez arregladas de acuerdo con las indicaciones del Titular, no admitirán devoluciones ni cambios.

Para Titulares Platino:

- Disfrutar de manera gratuita de arreglos básicos de largo, bajos y mangas en aquellas prendas cuyas características y tipo de tejido lo permitan, para Titulares Plata en compras realizadas entre el 1 de marzo y el 15 de mayo y entre el 1 de septiembre y el 15 de noviembre. Las prendas, una vez arregladas de acuerdo con las indicaciones del Titular, no admitirán devoluciones ni cambios.

10.4.2. Beneficios exclusivos de ser Oro y Platino

a. Mayor acumulación de saldo

Tanto el Titular Oro como el Titular Platino se beneficiarán de acumular un mayor saldo por cada compra que realice en determinados períodos. Es decir, los Titulares Oro y Platino acumularán 7,5€ de Descuentos Cortefiel (en lugar de 5€ por cada 75€ de compra) según el Importe gastado durante los períodos de 15 al 31 de mayo y del 10 al 24 de diciembre.

b. Saldo extra por compras realizadas en determinadas categorías

A partir de que Club Cortefiel y Pedro del Hierro remita la correspondiente comunicación a los Titulares, aquellos Titulares Oro y Platino que realicen compras de productos dentro de las siguientes categorías especiales recibirán 10€ de Descuentos Cortefiel por cada 75€ de compra (en lugar de recibir los 7,5€ de su categoría):

- Compras realizadas en trajes de hombre de las marcas Cortefiel y Pedro del Hierro del 1 de marzo al 30 de abril; y
- Compras realizadas en vestidos de las marcas Cortefiel y Pedro del Hierro del 1 de marzo al 30 de abril.

Así mismo, durante la temporada del 1 de septiembre al 31 de octubre habrá otras dos categorías especiales beneficiadas del saldo extra en la acumulación de Descuentos Cortefiel. Los Titulares Oro y Platino recibirán información sobre dichas categorías vía correo electrónico o SMS o mediante su publicación en la web cortefiel.com.

c. Ampliación del plazo de devoluciones

Los Titulares Oro y Platino tienen la posibilidad de devolver los productos comprados en nuestras Tiendas en un plazo de 60 días (en lugar del plazo habitual de 30 días).

d. Sólo para Titulares Platino: Aniversario Club

El Titular Platino podrá disfrutar de un descuento del 50% en la prenda que elija con un valor máximo de 150€ de precio de venta al público inicial durante una semana a partir del día de su aniversario como Titular de Club Cortefiel.

e. Sólo para Titulares Platino: Saldo extra en otras marcas

Los Titulares Platino podrán beneficiarse de saldo extra por compras realizadas en "Más Marcas" (puedes consultar el listado completo aquí). A partir de que Club Cortefiel y Pedro del Hierro remita la correspondiente comunicación a los Titulares, los Titulares Platino podrán beneficiarse de recibir 10€ de Descuentos Cortefiel por cada 75€ de compra (en lugar de recibir los 7,5€ de su categoría).

10.5. Descuentos Cortefiel

La moneda del Programa son los Descuentos Cortefiel. Su obtención y redención es personal, no transferible y no canjeable por dinero u otros bienes fuera del marco del programa.

10.5.1 Obtención de Descuentos Cortefiel

El Descuentos Cortefiel se genera en función del importe neto de las compras (una vez aplicados descuentos y redenciones anteriores) realizadas por el Titular en alguna de nuestras Tiendas, siempre que se identifique como tal en el momento de la compra (el "**Importe**").

El saldo se notificará a través de la web cortefiel.com; de la web pedrodelhierro.com; de la web slowlove.com; de la web ootobrand.com; de la app de la marca Cortefiel y de la app de la marca Pedro del Hierro; del Servicio de Atención al Cliente; o del personal de Tienda física. Así mismo, si el Titular dispone de medio de pago (Tarjeta Club Cortefiel & Pedro del Hierro Mastercard), también podrá ser notificado mediante el extracto de sus tarjetas.

Los Titulares podrán obtener Descuentos Cortefiel por todas sus compras realizadas en nuestras Tiendas en cualesquiera de los países con moneda Euro donde el Programa esté implantado.

Los nuevos Titulares, una vez se hayan adscrito al Programa, comenzarán a ganar Descuentos Cortefiel a partir de su primera compra identificados como Titulares, incluyendo la compra que hayan realizado, en su caso, y que haya abierto la posibilidad de inscribirse en el Programa.

Los Descuentos Cortefiel se acumulan en base a un porcentaje sobre el importe neto (una vez descontadas promociones y otros pagos con los propios Descuentos Cortefiel) de las compras realizadas por el Titular, identificándose como tal, en alguna de nuestras Tiendas en cualesquiera de los países donde esté implantado el Club (el "**Importe**").

Si el Titular dispone adicionalmente de la Tarjeta Club Cortefiel & Pedro del Hierro Mastercard, se beneficiará de descuentos adicionales tal y como se describe en la sección 10.9.

Los nuevos Titulares, una vez se hayan adscrito al Programa, comenzarán a acumular Descuentos Cortefiel a partir de su primera compra identificados como Titulares, incluyendo la compra que hayan realizado, en su caso, y que haya abierto la posibilidad de inscribirse en el Programa.

Los Titulares podrán obtener Descuentos Cortefiel por todas sus compras realizadas en nuestras Tiendas en cualesquiera de los países donde el Programa esté implantado.

El Titular Plata se beneficiará de 5€ de Descuento Cortefiel por cada 75€ de Importe de gasto en las Tiendas, siendo posible incrementar el importe en función de la categoría y de las distintas compras. Las devoluciones se tienen en cuenta también para calcular el Importe gastado y por lo tanto la generación de Cheques. Es posible que un Titular se encuentre en un supuesto de saldo negativo, si por ejemplo hubiera canjeado un Cheque y con posterioridad a dicha acción, devolviera parte de sus compras.

Condiciones:

- El Descuentos Cortefiel no puede utilizarse para adquirir la Tarjeta Regalo de Cortefiel y Pedro del Hierro. En el caso de la Tarjeta Regalo, se acumulará Descuentos Cortefiel para la persona que adquiere la Tarjeta Regalo por el importe de dicha tarjeta. Sin embargo, para la persona que utiliza el importe de la Tarjeta Regalo no se genera Descuentos Cortefiel por las compras que realice con el dinero contenido en la Tarjeta Regalo recibida.
- El importe gastado en gastos de envío en pedidos online no genera Descuentos Cortefiel.
- En caso de devolución de una compra, ya sea total o parcial, será necesario identificarse como Titular junto con el ticket de compra para anular el Descuentos Cortefiel acumulado con dicha compra.

- En el caso de que se hubiera utilizado en la compra Descuentos Cortefiel, se devuelve de la siguiente forma: el Descuentos Cortefiel utilizado en la compra se reparte entre el total de artículos del ticket, y se aplica la devolución proporcional del importe que corresponde al artículo devuelto, mediante su carga en la cuenta de Titular.
- En el caso de que el Descuentos Cortefiel utilizado en la compra haya caducado durante el periodo de devolución de la compra, este no será reingresado.

10.5.2 Validez y caducidad del Descuentos Cortefiel

- El Importe gastado por el Titular se va acumulando y los Descuentos Cortefiel se generan una vez se supera el umbral de 75€ de compra (que genera un Cheque de 5€). Los Cheques se emitirán siempre en múltiplos de 5€. Mientras no se acumule suficiente saldo para la emisión de un Cheque, el saldo se mantendrá en la cuenta del Titular hasta su caducidad. El referido Cheque tendrá una caducidad de dos (2) meses desde la fecha de su emisión.
- Si eres Titular con Tarjeta Club Cortefiel & Pedro del Hierro Mastercard, tus condiciones de acumulación de saldo y emisión de Cheques se regirán por lo dispuesto en la sección 10.9.
- La generación de los Cheques siempre se produce el día 1 del mes natural correspondiente, y para dichos Cheques se tienen en cuenta el Importe acumulado por el Titular en compras realizadas anteriormente. Si el Titular no tenía saldo acumulado, se tendrá en cuenta el Importe gastado en compras desde el día 16 de un mes al día 15 del mes siguiente. Si el Titular tenía saldo acumulado que no llegaba al umbral de 75€ referido anteriormente, se tendrá en cuenta el Importe gastado en compras hasta el día 15 del mes correspondiente, para emitir el Cheque el día 1 del mes siguiente.
- Durante el mes de enero de cada año natural, Club Cortefiel y Pedro del Hierro revisará el gasto acumulado y por el que no se hayan emitido aún Cheques para cada Titular. Aquel gasto acumulado en enero con antigüedad igual o superior a doce (12) meses caducará y por lo tanto se eliminará de la cuenta del Titular.

10.5.3 Redención de los Descuentos Cortefiel o Cheques

Los Cheques se podrán canjear por descuentos en compras que el Titular, identificándose como tal, realice en nuestras Tiendas. Los clientes podrán beneficiarse del pago con Cheques desde la emisión de dicho Cheque y antes de que exceda su período de caducidad (2 meses). La compra que se realice con Cheques debe ser superior a la del valor del propio Cheque.

Los Titulares podrán redimir sus Cheques en aquellas compras que excedan el valor de los Cheques y sean realizadas en el país donde se hubieran dado de alta. No se podrán redimir Cheques en ningún otro país distinto al del alta, aún cuando en dicho país esté implantado el Club Cortefiel y Pedro del Hierro.

La redención de Cheques se realiza sobre el Importe final de la compra. En el caso de que el Importe de la compra exceda la cantidad de Cheques de la que dispone el Titular, éste tendrá la opción de "pago mixto", que permite combinar el pago con dinero (efectivo o tarjeta) y Cheques.

En la modalidad de pago mixto únicamente se permitirá un tipo de divisa por cada redención y se aplicará el tipo de cambio establecido diariamente en nuestros sistemas.

Los Cheques emitidos se canjean de una sola vez por productos de nuestras Tiendas. El importe de la compra en la que se rediman uno o varios Cheques debe ser siempre superior al importe de los Cheques redimidos. Se podrán acumular varios Cheques para redimir en una única compra.

El uso de Cheques genera más Descuentos Cortefiel (excepto cuando la compra resulte gratis) por el importe de las diferencias de precio abonadas en efectivo y/o mediante tarjeta bancaria.

En el caso de la Tarjeta Regalo, si la persona que la redime es un Titular, dicho Titular no acumula Descuentos Cortefiel por el importe de la Tarjeta Regalo.

Si un Titular utiliza una Tarjeta Regalo en una compra, no podrá utilizar en esa misma compra sus Cheques.

En el caso de haber períodos promocionales donde no sea posible utilizar el Descuentos Cortefiel, el Titular será informado en las condiciones generales de la promoción. En cualquier caso, en estos períodos el Titular podrá seguir acumulando Descuentos Cortefiel por las compras efectuadas en las Tiendas.

10.5.4 Reclamación de Descuentos Cortefiel

Si en algún momento el servicio de acumulación o utilización de Descuentos Cortefiel tuviera que verse interrumpido debido a un fallo de las comunicaciones por circunstancias ajenas a la responsabilidad de Tendam o por mejoras del sistema, el Titular tendrá derecho a solicitar la acreditación del Descuentos Cortefiel no anotado (mediante la presentación del ticket de compra que acredite fehacientemente la compra realizada), pero no podrá beneficiarse de los servicios del Programa hasta el restablecimiento de las comunicaciones.

No se admitirá la grabación de las compras en un momento posterior a su realización.

10.6. Pérdida de tarjeta.

El Programa no dispone de tarjetas físicas. En caso de pérdida o deterioro de tarjetas emitidas con anterioridad, el Titular tendrá a su disposición la información correspondiente en su área privada. En caso de robo o sustracción de la tarjeta física emitida anteriormente, el Titular se compromete a avisar al Servicio de Atención al Cliente de la sustracción.

Tendam no se hace responsable en ningún caso del uso fraudulento que terceros, ajenos al Titular, puedan hacer de su condición de Titular y de los beneficios acumulados a ello.

10.7. Cancelación del Programa

La participación en el Programa no tendrá un plazo de caducidad, pero tanto la membresía de una persona como Titular, como el propio Programa podrán cancelarse por alguno de los motivos expuestos a continuación.

Tendam se reserva el derecho de revocar, libremente y sin notificación previa al efecto, la pertenencia al programa en aquellos casos en los que se detecte un incumplimiento de alguno de los deberes del socio, actos fraudulentos, especulativos o de mala fe sin perjuicio de la reclamación de daños y perjuicios que, en su caso, pueda presentar Tendam. Algunas de esas conductas que justifican la revocación por parte de Tendam son, a modo ejemplificativo y no limitativo, las siguientes: utilización de la misma cuenta por varios

usuarios, beneficiándose de las ventajas del Club otorgadas a un socio titular de la cuenta; en caso de que se detecte que no se cumplen los requisitos mínimos para ser socio, es decir, ser menor de edad, y/o falsear la información solicitada para registrarse como socio; darse de alta con distintos e-mails y fechas de nacimiento distintas para beneficiarse más de una vez al año del Cheque Cumpleaños; darse de alta como nuevo socio, sin serlo en realidad, para beneficiarse de una promoción reservada a los nuevos socios; utilizar un código promocional varias veces cuando solo puede utilizarse una vez; utilizar de modo fraudulento la Tarjeta Regalo para obtener más descuentos, Descuentos Cortefiel, etc.

Tendam podrá asimismo revocar la pertenencia al Programa en aquellos casos de muerte o desaparición del Titular.

El Titular podrá asimismo cancelar la pertenencia al programa en cualquier momento, comunicándolo por escrito (carta, e-mail, fax) a Tendam e indicando los datos identificativos correspondientes. Dicha baja voluntaria implicará la pérdida de todo su Descuentos Cortefiel y beneficios de forma automática desde el momento en el que se inactive su cuenta de Titular y pierda la condición de Titular.

Tendam se reserva el derecho de cancelar el Programa en cualquier momento, tanto por circunstancias de fuerza mayor o por imposiciones legales, gubernamentales o de otra índole como por razones de estrategia empresarial.

En todos los casos antes citados, el Titular perderá automáticamente el derecho de uso de sus beneficios como Titular y las ventajas asociadas al Programa, perdiendo su Descuentos Cortefiel, excepto en el caso de cancelación por razones de estrategia empresarial, en que el Titular tendrá derecho a hacer uso del Descuentos Cortefiel durante los tres (3) meses siguientes a la fecha de cancelación del programa, que le será comunicada a través de cortefiel.com y/o puntos de venta.

En todos y cada uno de los supuestos enumerados anteriormente, siendo éste un Programa gratuito para el Titular, éste renuncia expresamente a reclamar daños y perjuicios a Tendam por la cancelación de su condición de Titular y/o del Programa.

Está terminantemente prohibida la venta o trueque de cualquier condición de Titular (o de tarjeta, en el caso de las antiguas tarjetas) o ventaja del Programa. Estas acciones darán lugar a la cancelación inmediata de la condición de Titular y de la participación en el mismo.

10.8. Responsabilidad

Tendam no será responsable:

a) Del uso o finalidad que el Titular pueda dar a su condición de Titular y a los Descuentos Cortefiel acumulados;

b) De cualquier incumplimiento de las obligaciones estipuladas por parte del Titular;

c) De cualquier deficiencia, fallo en la acumulación de Descuentos Cortefiel, procesamiento de datos, etc. no imputable directamente a Tendam o fuera del razonable control de Tendam;

d) De cualquier daño indirecto o consecuente ocasionado al Titular que se pudiera derivar de su condición de Titular o de las ventajas o servicios prestados de conformidad las presentes Condiciones Generales;

e) De los daños y perjuicios que resultaran del mal uso de su condición de Titular por parte del Titular de conformidad con lo previsto en las presentes Condiciones Generales;

f) De la fiabilidad, disponibilidad o continuidad de los servicios puestos a disposición del Titular por vía telemática, por lo que excluye cualquier responsabilidad por los daños y/o perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad, fiabilidad o continuidad de su página web o de sus servicios, aunque intentará facilitar, en la medida de sus posibilidades, ayuda técnica a la persona afectada;

Tendam no se obliga a controlar y no controla con carácter previo, la ausencia de virus o elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el software o hardware de los usuarios o personas que visiten las páginas de Internet, por lo que no responderá de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de los mismos.

10.9. Tarjeta Club Cortefiel & Pedro del Hierro Mastercard

La tarjeta de pago Mastercard (la "**Tarjeta Club Cortefiel & Pedro del Hierro Mastercard**") es una tarjeta a la que únicamente podrás tener acceso si eres Titular de Club Cortefiel y te has dado de alta en España. Es totalmente gratuita, no tiene gastos de emisión ni de mantenimiento.

Además de todas las ventajas del Club Cortefiel y Pedro del Hierro, podrás disfrutar de ventajas adicionales que solo están disponibles con la Tarjeta Club Cortefiel & Pedro del Hierro Mastercard:

(a) Pago universal: podrás utilizar tu tarjeta en todos los establecimientos y cajeros del mundo.

(b) 1% de acumulación: tus compras en otros establecimientos también acumulan descuentos. Este saldo se sumará a los Cheques por tus compras en Cortefiel y Pedro del Hierro que te enviaremos a partir de 5€ acumulados.

Quedan excluidas para dicho 1% las compras realizadas en tiendas de moda, las compras realizadas en El Corte Inglés; usos relacionados con el juego o apuestas; pago de tributos; extracciones de efectivo en cajeros automáticos, ventanilla o transferencia a cuenta; pagos a entidades financieras, ingresos en cuentas virtuales o abono de compras a través de PayPal. El importe máximo mensual de compras bonificables será de 1.000€ durante el periodo de liquidación. Esta acumulación se incorporará al Club Cortefiel para canjear en compras dentro de Cortefiel y Pedro del Hierro. Emisión mínima de 5€.

(c) Aplaza el pago de tus compras: con tu tarjeta puedes aplazar el pago de tus compras en Cortefiel y Pedro del Hierro sin intereses. TIN 0% TAE 0%

a. Un mes para cualquier compra.

b. Dos meses para compras superiores a 60€.

c. Tres meses para compras superiores a 90€.

d. Seis meses para compras superiores a 180€.

Puedes pagar a fin de mes o fraccionar tu compra superior a 60€ en 2 meses, si es superior a 90€ en 3 meses, o si es superior a 180€ en 6 meses.

Ejemplo de Financiación para una compra de 70€. Precio al contado 70,00 €. Plazo 2 meses, 2 cuotas de 35,00 €. Tipo Deudor Fijo 0,00%, T.A.E. 0,00%. Importe Total Adeudado 70,00 €. Precio Total a plazos 70,00 €.

Oferta permanente.

Financiación ofrecida, sujeta a estudio y aprobación por parte de Santander Consumer Finance, S.A. a través de la tarjeta Club Cortefiel & Pedro del Hierro Mastercard. Siendo el día de contratación 01/01/2022 y primer pago el 02/02/2022.

(d) Dos límites de crédito disponibles: uno exclusivo para tus compras en Cortefiel, Pedro del Hierro, Hoss Intropia, Slowlove, OOTO y Women'secret. Otro para el resto de compras que hagas en otros establecimientos.

(e) Amplía tu límite: consulta siempre que quieras el límite de tu tarjeta. Cuando haya posibilidad de ampliarlo te lo comunicaremos.

(f) Dinero inmediato siempre que lo necesites: transfiere el límite disponible de tu tarjeta a tu cuenta corriente. Sin papeleo ni explicaciones en 48 horas.

Comisión 3% mínimo 3€ a descontar del importe a transferir. Previa autorización por Santander Consumer Finance, S.A.

Tarjeta emitida por Santander Consumer Finance, S.A.

(g) Forma de pago: elige tu forma de pago entre

a. Cuota fija mensual: desde el 3% de límite de crédito (mínimo 30€); o
b. Fin de mes: las compras realizadas entre el 16 de un mes y el 15 del siguiente, se pagan el día 2 del mes posterior.

Ejemplo representativo para tarjeta, con forma de pago revolving, disposición de 1.500,00 €, a pagar en un plazo de 48 meses, 47 cuotas de 46,20 € y una cuota final de 44,06 € (ejemplo para un supuesto en el que no se realizasen más disposiciones), siendo el día de contratación el día 01/01/2022 y con primer vencimiento el 02/02/2022. Sistema de amortización Francés, TIN: 20,64%, T.A.E.22,71% (La T.A.E., así como la última cuota podrán variar ligeramente en función del día de la firma del contrato y de la fecha de pago de las cuotas) Importe total del Crédito 1.500,00 €. Coste total del crédito 715,46 € Importe total adeudado 2.215,46 €. Precio Total a Plazos 2.215,46 €. Intereses 715,46 €. Financiación ofrecida, sujeta a estudio y aprobación por parte de Santander Consumer Finance, S.A. a través de la tarjeta Club Cortefiel & Pedro del Hierro MasterCard.

(h) Pago con el móvil: podrás pagar tus compras cómodamente desde tu teléfono móvil. Si tienes un dispositivo Apple, configura Apple Pay. Si tienes un dispositivo Android, descárgate la app Cortefiel PdH Pay.

Además recibirás 10 € de regalo de bienvenida: solicita tu tarjeta Club Cortefiel & Pedro del Hierro Mastercard y disfruta de 10€ de regalo para tu primera compra. Tu regalo será canjeable en una única compra por importe superior a 10€, en el momento de activar tu nueva tarjeta de crédito Club Cortefiel & Pedro del Hierro Mastercard en tiendas Cortefiel y Pedro del Hierro (excepto tiendas online y outlets).

10.10. Tarjeta Privada

Con fecha 26 de enero de 2012 se procedió a reducir los límites de las tarjetas privadas de pago de los socios titulares de Tarjeta Privada Club Cortefiel & Pedro del Hierro (la "**Tarjeta Privada**") que fueran inactivos, de conformidad con lo dispuesto a continuación:

• Tarjetas con más de 60 meses de inactividad económica = límite disponible de 0 €.

• Tarjetas con inactividad económica e inactividad en fidelidad entre 37 y 59 meses = límite disponible de 0 €.

• Tarjetas con inactividad económica y con actividad en fidelidad entre 37 y 59 meses = límite disponible de 300 €.

Los mencionados clientes podían solicitar la ampliación de su límite con una gestión telefónica.

Con fecha 25 de octubre de 2021 SANTANDER CONSUMER FINANCE, S.A. y TENDAM RETAIL, S.A pactan cerrar el programa de Tarjeta privada en España y Portugal según las siguientes fechas, definidas a continuación para información de los socios:

- Todas aquellas Tarjetas Privadas inactivas (es decir, que no pueden operar o transaccionar) en los 12 meses previos (o más) al 1 de marzo de 2022 serán dadas

de baja por SANTANDER CONSUMER FINANCE, S.A. entre el 1 y el 31 de marzo de 2022.

- Aquellas Tarjetas Privadas activas con las que no se haya realizado ninguna compra en los 12 meses previos (es decir, desde el 1 junio de 2021 y hasta el 31 mayo de 2022, ambos inclusive), serán dadas de baja por SANTANDER CONSUMER FINANCE, S.A. entre el 1 y el 30 de junio de 2022.
- Aquellas Tarjetas Privadas que permanezcan vigentes a 1 de julio de 2022, tras los procesos de baja descritos en los apartados 1) y 2) anteriores: (a) mantendrán plenamente activa su operatividad para efectuar compras, hasta el día 31 de julio de 2022 (incluido); y (b) se mantendrán operativas, ya sólo a efectos de efectuar devoluciones, hasta el día 30 de septiembre de 2022 (incluido).
- Entre el 1 y el 31 de octubre de 2022 (incluido), SANTANDER CONSUMER FINANCE, S.A. dará de baja las últimas Tarjetas Privadas y, llegado el 31 de octubre de 2022, la Tarjeta Privada quedará definitivamente extinguida.

10.10.1. Régimen. La Tarjeta Privada se rige por las normas y condiciones de utilización contenidas en estas Condiciones Generales y en concreto en la presente sección 12. La utilización de la Tarjeta Privada implica la recepción y plena aceptación de las Condiciones Generales, sin perjuicio de posibles modificaciones según lo dispuesto en las mismas.

Tendam Retail, S.A. (con domicilio a efectos de notificaciones en Madrid, Avda. del Llano Castellano nº51) tiene encomendada la gestión de la Tarjeta Privada a SANTANDER CONSUMER EFC, S.A. (en adelante, "SANTANDER CONSUMER"), a quien cede los derechos de crédito derivados de la utilización de la Tarjeta Privada. El consumidor tendrá derecho a oponer contra SANTANDER CONSUMER las mismas excepciones y defensas que le hubieren correspondido contra Tendam Retail, S.A. (en lo sucesivo, "Tendam"), incluida la compensación.

El Titular y el/los titulares de Tarjeta Privada adicionales autorizan a Tendam y a SANTANDER CONSUMER a grabar y registrar las comunicaciones e instrucciones emitidas por ellos y aceptan expresamente que dichas grabaciones surtan plenos efectos probatorios en juicio y fuera de él.

Para más información sobre la Tarjeta Privada, puedes hacer click aquí.
Per a més informació sobre la Tarjeta Privada, pots fer clic aquí.
Txartel pribatuari buruzko informazio gehiago euskaraz nahi izanez gero , egin klik hemen.

11. CANCELACIÓN CUENTA USUARIO.

Tal y como indicado anteriormente, a partir del día 02/02/2026 el alta como socio o socia de Club Cortefiel y Pedro del Hierro se concibe como un programa inherente al registro como usuario en el sitio web. Por ello, aquellos Titulares que deseen cancelar su suscripción al Programa serán automáticamente dados de baja de su cuenta como usuarios del sitio web.

A este respecto, el Titular podrá cancelar su suscripción al Programa y, consiguientemente, tramitar su baja como usuario del sitio web o de la app en cualquier momento, comunicándolo por escrito (carta, e-mail, fax) a Tendam e identificándose convenientemente.

Para aquellos usuarios que se dieran de alta en el sitio web con anterioridad a la mencionada fecha, también podrán cancelar su condición de usuario del sitio web o la app en cualquier momento, comunicándolo por escrito (carta, e-mail, fax) a Tendam e identificándose convenientemente.

Está terminantemente prohibida la venta o trueque de cualquier condición de usuario de la web o la app, así como del Programa. Estas acciones darán lugar a la cancelación inmediata de la condición de usuario.

12. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

El cliente reconoce y consiente que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte del sitio web y del Club Cortefiel y Pedro del Hierro pertenecen a Tendam en todo momento o a quienes otorgaron licencia para su uso a Tendam. El cliente podrá hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que Tendam o quienes le otorgan las licencias de uso lo autoricen expresamente.

Ello no impedirá al cliente utilizar este sitio web en la medida necesaria para obtener información sobre su pedido o datos de contacto.

13. 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 900 898 036 (sólo España)
- Correo electrónico: online@cortefiel.com
- Correo postal en la siguiente dirección: Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano 51, 28034 Madrid.
- Whatsapp: 676 795 424

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. Puedes solicitar las Hojas de Reclamaciones oficiales en nuestras tiendas físicas situadas en tu lugar de residencia y en los órganos de consumo correspondientes. Además, podrás disponer de hojas de reclamaciones internas llamando al teléfono 900 898 036 (sólo España) o aquí.

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. Adicionalmente, si tienes un problema de consumo, puedes encontrar consejos útiles en el sitio web Your Europe. Si deseas impugnar una restricción injustificada de tus contenidos o de tu cuenta por parte de Tendam, puedes dirigirse a un órgano extrajudicial de resolución de litigios, certificado de conformidad con el artículo 21 del Reglamento (UE) 2022/2065 (Ley de Servicios Digitales). La Comisión Europea publica una lista de estos organismos en su sitio web.

14. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Tendam se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales, con la respectiva comunicación a los Titulares; requisito que se entiende cumplido con la publicación de las variaciones a través de Cortefiel.com y/o puntos de venta. Ninguna modificación afectará a los pedidos que ya estén en curso.

Si el Titular no estuviera de acuerdo con los cambios puede comunicárselo a Tendam Retail, S.A. a través de los canales identificados en las presentes Condiciones Generales para proceder a su baja como usuario.

15. 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, si fuera posible. 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.

16. ATAQUES INFORMÁTICOS (VIRUS, PIRATERÍA...)

Está terminantemente prohibido el uso del sitio web mediante la introducción intencionada en el mismo de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material

tecnológicamente perjudicial o dañino. El cliente no tratará de tener acceso no autorizado a este sitio web, a su servidor, o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con el sitio web. Al aceptar las presentes Condiciones Generales, el cliente acepta y se compromete a no atacar el sitio web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque denegación de servicio distribuido.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula podrá llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas en la normativa aplicable. Tendam informará de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes, y cooperaremos con ellas

en los trámites pertinentes. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, el cliente dejará de estar autorizado para usar y entrar en el sitio web.

Tendam no se hace responsable de los daños, perjuicios o pérdidas resultantes de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar al equipo informático, datos o materiales cuando se deriven del uso del sitio web o de la descarga de contenidos de la misma a los que se redireccione.

17. 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 aquí

18. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Puedes consultar información adicional y detallada sobre nuestra Política de Protección de datos aquí.

19. LEY APLICABLE Y JURIDISCCIÓN

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.