



CONDICIONES DE COMPRA

Cómo comprar

Comprar en nuestra tienda es muy sencillo: sólo tiene que elegir un artículo, incorporarlo a la cesta pulsando sobre el icono del carrito y tramitar el pedido, empleando el medio de pago que prefiera. Si le resulta más cómodo, también puede realizar telefónicamente la compra de casi todos nuestros artículos. Simplemente, elija el que desee y llame al + **(34) 959 321 381**.

MARÍA DEL CARMEN VEGA BERNAL (en adelante CARMEN VEGA MODA FLAMENCA), con N.I.F. 31.333.818-K, realiza la venta y distribución de los productos ofertados en este servicio.

Las operaciones de venta se entenderán realizadas en la avenida de Andalucía, Nº 89 - C.P. 21400 Ayamonte, Huelva, España.

El precio de nuestros artículos y servicios es el que se indica en cada momento en nuestro sitio Web.

Nuestra empresa se reserva el derecho de modificar la oferta comercial (productos, precios, promociones y otras condiciones comerciales y de servicio) presentada en la página Web en cualquier momento, pero se facturarán los productos con el precio vigente durante el registro del pedido.

Los productos ofertados en este servicio están dirigidos a consumidores finales en los términos y condiciones previstos por la Ley de Comercio Minorista.

Cómo pagar un artículo

Una vez concluida nuestra compra, seleccionaremos la **forma de pago**, que podrá ser, mediante transferencia bancaria, pasarela de pago redsys, pasarela de pago iupay, PayPal, al recoger, etc., procediendo en este momento a finalizar la tramitación del pedido. Finalmente, una página confirmará la tramitación correcta del pedido y mostrará el número del mismo, así como un resumen de los productos adquiridos.

Cómo conocer la situación de un pedido ya realizado

Se puede conocer la **situación de un pedido** en curso o consultar los pedidos realizados con anterioridad mediante el acceso situado en la zona superior de la página. Una vez introducidos los datos identificativos, se mostrará información detallada de los últimos pedidos realizados en nuestra Web, la fecha de compra, la situación de los pedidos en curso, así como la composición detallada de los mismos.

Impuestos

Residentes en la Unión Europea

Los precios de los productos que se encuentran a la venta en nuestra tienda de comercio electrónico, incluyen el Impuesto de Valor Añadido (I.V.A.). Las compras que realicen los sujetos pasivos del I.V.A. (empresas, entidades, organizaciones...) con residencia en la Unión Europea y dotados de NIF intracomunitario, estarán exentas del pago del I.V.A., siendo condición imprescindible el envío de dicho documento mediante correo electrónico a clientes@carmenvega.com.

Residentes en países extracomunitarios

Las compras que realicen personas físicas o jurídicas residentes en países extracomunitarios estarán exentas del pago del I.V.A.

Para este sistema de compra/envío y debido a su régimen fiscal, son considerados territorios extracomunitarios los ámbitos geográficos correspondientes a Canarias, Ceuta y Melilla.

Le recordamos que en los precios indicados para los gastos de envío no se incluyen los impuestos (aranceles) de importación, que serán pagados en metálico en destino por el receptor de la mercancía. Comuníquese con la oficina de aduana local para obtener más información.

El sistema de compra se somete a la legislación vigente en España, por lo tanto las operaciones de venta se entenderán realizadas en el domicilio de la empresa CARMEN VEGA MODA FLAMENCA: avenida de Andalucía, 89 - C.P. 21400 Ayamonte, Huelva, España.

Gastos de envío nacionales

Todos nuestros gastos de envío se calculan en función del peso, tamaño y tipología de producto elegido. Además, se tiene en cuenta la dirección de envío para este cálculo, por lo que los gastos de envío reales de su pedido, no los conocerá hasta que no esté identificado con su usuario y contraseña en el sistema y se encuentre en la etapa de selección de método de envío de su pedido. Para todos los pedidos de importe igual o superior a **500 €**, los **GASTOS de ENVÍO serán GRATUITOS**. Los gastos de envío incluyen el transporte, seguro y el despacho de aduanas en origen.

Los pedidos con destino a las Islas Canarias llevan consigo unos trámites aduaneros locales. Carmen Vega Moda Flamenca, se hace cargo de la DUA de exportación desde la península hacia las Islas Canarias y de los gastos correspondientes de la DUA de importación, de forma que el cliente, recibirá el pedido en su domicilio.

Los pedidos con destino a Ceuta y Melilla llevan consigo unos trámites aduaneros locales. No se incluyen los impuestos (aranceles) de importación, que serán pagados en metálico en destino por el receptor de la mercancía, siendo la compañía de transporte la que se pondrá en contacto con el cliente para informarle del importe de la DUA así como del impuesto local antes de realizar la entrega.

Gastos de envío internacionales

Todos nuestros gastos de envío se calculan en función del peso, tamaño y tipología de producto elegido. Además, se tiene en cuenta la dirección de envío para este cálculo, por lo que los gastos de envío reales de su pedido, no los conocerá hasta que no esté identificado con su usuario y contraseña en el sistema y se encuentre en la etapa de selección de método de envío de su pedido.

Los gastos de envío incluyen el transporte, seguro y el despacho de aduanas en origen. No se incluyen los impuestos (aranceles) de importación, que serán pagados en metálico en destino por el receptor de la mercancía, siendo la compañía de transporte la que se pondrá en contacto con el cliente para informarle del importe de la DUA así como del impuesto local antes de realizar la entrega.

Condiciones para envíos internacionales

El destinatario será responsable de todos los gastos de importación e impuestos que se generen en la aduana de destino, tanto si se le entrega la mercancía como si no se hace cargo de ella. Se intentará que el envío del pedido se realice en el menor tiempo posible, pero el receptor deberá tener en cuenta las disposiciones del país de destino para la importación de los artículos solicitados, ya que CARMEN VEGA MODA FLAMENCA no tiene responsabilidad sobre las mismas. Tampoco serán imputables a CARMEN VEGA MODA FLAMENCA los efectos producidos por huelgas, conflictos bélicos u otras circunstancias ajenas a su control. CARMEN VEGA MODA FLAMENCA no será responsable de las demoras en el despacho aduanero ni si las autoridades locales deciden confiscar cualquier elemento contenido en un envío.

Los gastos de envío para todos los productos exportados se basan en el peso volumétrico calculado y destino de entrega. Los pedidos de más de 3 Kg. y artículos grandes o voluminosos están sujetos a cargos adicionales de transporte y el plazo de entrega puede variar. Dependiendo del tipo de artículo y el destino elegido, pueden existir limitaciones o condiciones especiales de envío.

Plazos de entrega de artículos de la sección a medida

CARMEN VEGA MODA FLAMENCA garantiza que la confección de su pedido se realizará en un plazo máximo de 20 días naturales. Para el envío del pedido se estima entre 2 y 10 días naturales dependiendo del destino por lo que su pedido debería llegar en un plazo máximo de 30 días. Sin embargo, CARMEN VEGA MODA FLAMENCA no puede hacerse responsable de retrasos en el envío ya que este servicio lo ofrecen terceras empresas ajenas a CARMEN VEGA MODA FLAMENCA.

La entrega de los envíos internacionales (Asia, Unión Europea, América, etc.), se intentarán realizar en el menor tiempo posible, pero el receptor deberá tener en cuenta las disposiciones del país de destino para la importación de los artículos solicitados, ya que CARMEN VEGA MODA FLAMENCA no tiene responsabilidad sobre las mismas.

En situaciones, eventos o circunstancias que se encuentren más allá de nuestro control, en el caso de que el cliente no esté disponible, retrasos en el transporte, errores humanos, mecánicos o técnicos, acciones de la naturaleza, queda entendido que CARMEN VEGA MODA FLAMENCA quedará libre de toda responsabilidad.

Tampoco serán imputables a CARMEN VEGA MODA FLAMENCA los efectos producidos por huelgas, conflictos bélicos u otras circunstancias ajenas a su control.

Plazos de entrega de otros productos (sección de complementos)

El plazo de entrega de estos productos, será entre 2 y 10 días para envíos nacionales y un máximo de 21 días para envíos internacionales, excluyendo sábados, domingos y festivos.

La entrega de los envíos internacionales (Asia, Unión Europea, América, etc.), se intentarán realizar en el menor tiempo posible, pero el receptor deberá tener en cuenta las disposiciones del país de destino para la importación de los artículos solicitados, ya que CARMEN VEGA MODA FLAMENCA no tiene responsabilidad sobre las mismas.

En situaciones, eventos o circunstancias que se encuentren más allá de nuestro control, en el caso de que el cliente no esté disponible, retrasos en el transporte, errores humanos, mecánicos o técnicos, acciones de la naturaleza, queda entendido que CARMEN VEGA MODA FLAMENCA quedará libre de toda responsabilidad.

Tampoco serán imputables a CARMEN VEGA MODA FLAMENCA los efectos producidos por huelgas, conflictos bélicos u otras circunstancias ajenas a su control.

Garantía

La garantía de los productos incluye únicamente cualquier defecto de fabricación, si bien en la misma no se incluyen deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso incorrecto o manipulaciones indebidas, etc. ni materiales que estén desgastados por el uso. En caso de resultar un defecto provocado por el mal uso, la reparación será facturable. En aquéllas incidencias que justifiquen el uso de la garantía, se optará por la reparación, sustitución del artículo, rebaja o devolución con resolución del contrato, en los términos legalmente establecidos.

CARMEN VEGA MODA FLAMENCA realizará cambios o devoluciones siempre que:

- Se dé comunicación previa a nuestro Servicio de Atención al Cliente: Este paso es indispensable sea cual sea el motivo que provoca la devolución. Podrá hacerse enviándonos un correo electrónico a clientes@carmenvega.com o llamándonos por teléfono al + (34) 959 321 381, donde le indicaremos cómo actuar para la devolución del artículo.
- Para realizar la devolución, el artículo deberá estar en perfectas condiciones y en su embalaje original.

Devoluciones y cambios

Devolución de un artículo

Entendemos que comprar una **prenda de vestir** por Internet es un paso importante y todavía poco habitual, es por eso que nuestra política de devoluciones ha sido creada especialmente para este tipo de situaciones. Su satisfacción es uno de nuestros objetivos más importantes, por lo que le recomendamos probarse el artículo lo más pronto posible sin quitar las etiquetas, alterar o lavar el vestido. Excepto los artículos de la sección de complementos, las prendas solicitadas a través de la sección a medida, están hechas de forma personalizada para cada cliente, por lo que en caso de errores incuestionables se procederá al envío de un nuevo artículo con las correcciones oportunas. CARMEN VEGA MODA FLAMENCA no procederá a la devolución del importe en ningún caso.

Se consideran errores incuestionables los siguientes casos:

- La tela escogida no corresponde con la de la prenda recibida (las posibles diferencias de tonalidad provocadas por el efecto del monitor no se consideran en este punto, el color puede tener una variación del 10-15%).
- La configuración de la prenda a medida no se corresponde con la del pedido.
- Los datos del cliente (medidas) utilizadas para la elaboración de la prenda no se corresponden con los datos del perfil seleccionado en el pedido.

No se consideran errores incuestionables los siguientes casos:

- Los datos del cliente (medidas) utilizadas para la elaboración de la prenda coinciden con los datos del perfil seleccionado en el pedido, pero el usuario no los ha tomado correctamente.
- Los datos del cliente (medidas) utilizadas para la elaboración de la prenda coinciden con los datos del perfil seleccionado en el pedido pero proceden de un perfil anterior que ha quedado obsoleto y el cliente no los ha actualizado en el momento de realizar el pedido.

Existe un margen de tolerancia en las medidas utilizadas para la realización de la prenda a medida. Esta variación en las medidas no es considerada como motivo de devolución ya que podrá ajustarse en el caso de que CARMEN VEGA MODA FLAMENCA así lo considere.

Las medidas que cada cliente introduce en el formulario de su perfil son medidas de cuerpo. Estas medidas se modifican específicamente en el proceso de confección de cada prenda, quedando finalmente diferentes a las medidas de cuerpo, por lo que la comparación directa entre el tamaño de la prenda y la medida de perfil no será considerado como un argumento válido de demostración de un error.

La prenda a medida considerada con error incuestionable deberá ser devuelta previamente al envío del nuevo pedido para que nuestro equipo pueda constatar la existencia de dichos errores.

Los artículos de la **sección de complementos** (camisetas, pendientes, flores, mantones, zapatos, maillots, etc.), sólo serán devueltos en caso de discordancia entre el modelo escogido y el recibido o por defecto del mismo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, si cuando reciba su pedido no queda satisfecho, tendrá un plazo de 14 días naturales, a contar desde la fecha de recepción para ejecutar el derecho de devolución, sin penalización de ninguna clase.

Modificación o cancelación de un pedido

Por modificación de un pedido se entiende tanto cambiar los datos de su pedido (diseño, telas, medidas) como añadir o cancelar alguno de los artículos incluidos en su pedido. Estas modificaciones no serán permitidas si su pedido ya ha empezado a confeccionarse. En caso de querer modificar o cancelar su pedido, consúltenos y le informaremos del estado del mismo y la posibilidad de cancelarlo. La posibilidad de cancelar su pedido una vez realizado el pago dependerá de si su pedido ya ha empezado a confeccionarse ya que CARMEN VEGA MODA FLAMENCA ha podido incurrir en costes.

Devoluciones desde el domicilio de envío

En caso de devolución de artículos cuya recogida se efectúe en el domicilio, el coste directo de la devolución del bien o servicio será asumido por el cliente según se recoge en la LGCU.

Para realizar la devolución, el artículo deberá estar en perfectas condiciones y en su embalaje original, debiendo adjuntar la factura de venta/ticket remitido junto al pedido. Una vez recibido y previa comprobación del estado del mismo, se procederá al envío de un nuevo artículo o en su defecto la entrega de una tarjeta o vale canjeable por valor del artículo devuelto por el cliente con una validez de tres meses desde la fecha de devolución.

La devolución de los productos defectuosos y envíos erróneos no llevarán costes de devolución, siendo CARMEN VEGA MODA FLAMENCA quien se hará cargo de dichos costes, siempre que se comunique esta circunstancia, teniendo para ello el cliente, un plazo de 14 días naturales a contar desde la fecha de recepción del envío.

Para realizar su devolución, envíenos un e-mail, a través de la siguiente dirección:

clientes@carmenvega.com o bien llamando al + (34) 959 321 381.

Devoluciones en nuestra tienda

Los artículos adquiridos en www.carmenvega.com / www.carmenvega.es también pueden ser devueltos en nuestra tienda, sin coste alguno. Para realizar la devolución, el artículo deberá estar en perfectas condiciones y en su embalaje original, debiendo adjuntar la factura de venta/ticket remitido junto al pedido. Previa comprobación del estado de la mercancía, se procederá a la entrega de un nuevo artículo o en su defecto una tarjeta o vale canjeable por valor del artículo devuelto por el cliente con una validez de tres meses desde la fecha de devolución.

Devoluciones Ceuta, Melilla e internacional

La devolución de los productos defectuosos y envíos erróneos no llevarán costes de devolución, siendo CARMEN VEGA MODA FLAMENCA quien se hará cargo de dichos costes, siempre que se comunique esta circunstancia, teniendo para ello el cliente, un plazo de 14 días naturales a contar desde la fecha de recepción del envío.

Para realizar su devolución, envíenos un e-mail, a través de la siguiente dirección:

clientes@carmenvega.com o bien llamando al + (34) 959 321 381.

Los productos deben ser devueltos sin usar, con todas las etiquetas adjuntas y con su embalaje original en buen estado. Para realizar la devolución, el artículo deberá estar en perfectas condiciones y en su embalaje original, debiendo adjuntar la factura de venta/ticket remitido junto al pedido. Una vez recibido y previa comprobación del estado del mismo, se procederá al envío de un nuevo artículo o en su defecto la entrega de una tarjeta o vale canjeable por valor del artículo devuelto por el cliente con una validez de tres meses desde la fecha de devolución.

En caso de devolución de artículos cuya recogida se efectúe en el domicilio, el coste directo de la devolución del bien o servicio será asumido por el cliente según se recoge en la LGCU. Tanto los

costes de devolución como los gastos aduaneros e impuestos locales, serán responsabilidad del cliente. Si los costes de devolución fueran superiores al valor de la mercancía a devolver, se le cargará el saldo restante de la misma forma que el pago original.

Derecho de desistimiento

Si no está satisfecho, se puede efectuar la devolución de las compras realizadas. El plazo máximo para solicitar la devolución se estipula en 14 días desde la recepción del pedido.

Las circunstancias que pueden provocar una devolución son las siguientes:

a) Si el producto solicitado no le satisface: Se puede devolver a través de mensajero a portes debidos a la siguiente dirección: avenida de Andalucía, 89 C.P. 21400 Ayamonte (Huelva). Una vez comprobemos que el producto devuelto se encuentra en perfecto estado, reembolsaremos el importe del producto, pero no los gastos de envío abonados en el pedido.

b) Producto defectuoso de origen: Una vez recibido el producto defectuoso, se enviará uno nuevo. En este caso el cambio se efectuará siempre por el mismo artículo o referencia. Solamente será facturado el primer envío, haciéndose cargo CARMEN VEGA MODA FLAMENCA de los portes correspondientes a la devolución y nuevo envío. Si se deseara efectuar un cambio por otro artículo, los gastos de devolución y nuevo envío no serán asumidos por nuestra empresa.

c) Producto que, por error, no corresponde al del pedido: CARMEN VEGA MODA FLAMENCA correrá con los gastos de recogida del producto equivocado y entrega del correspondiente al del pedido realizado.

Excepciones al derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no será aplicable a:

a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

b) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados (faldas, camisas, trajes...).

c) El suministro de bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor y usuarios: todo bien no prefabricado para cuya elaboración sea determinante una elección o decisión individual por parte del consumidor y usuario.

d) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene (trajes de fiesta, maillots, complementos...).

e) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.

Reclamaciones

- Nuestra empresa está adherida al sistema arbitral de consumo, el cual ofrece alternativas y soluciones entre empresario y cliente para que ambas partes lleguen a un acuerdo amistoso en el caso de no existir cláusula en las presentes condiciones que se refiera al posible hecho irresoluble a priori, desconocido e imprevisto a todos los efectos, el cual pueda alterar la relación y los intereses, ya sea del cliente, empresario o ambos.
- Además de atenderles en nuestro teléfono de atención al cliente + **(34) 959 321 381**, existen hojas de reclamaciones a disposición del cliente en nuestra tienda con domicilio en la avenida de Andalucía. 89 - C.P. 21400 Ayamonte, Huelva, España.
- 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 de Ayamonte (Huelva).