

De acuerdo con lo dispuesto en la **Ley Orgánica 15/99 del 13** de diciembre de 1999 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, Luz Mercedes Rivas Narváez y su sitio web "<https://mercyimagenymoda.com>" cumple la legislación vigente respecto a la protección de datos personales y de contacto de sus subscriptores y los mantiene en la más estricta confidencialidad.

En concordancia con la normativa actualmente vigente en materia de protección de datos (LOPD), así como en materia de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI-CE), el usuario acepta que los datos aportados por medio de esta página web sean incorporados a ficheros titularidad de la Luz Mercedes Rivas Narváez, con la finalidad de facilitar la prestación de los servicios solicitados y el previsible envío de información sobre ofertas, nuevos productos, servicios u otros motivos por los que éste deba ponerse en contacto con el usuario/cliente.

Las presentes condiciones generales de contratación se aplican a todas las transacciones comerciales realizadas en nuestra tienda virtual, www.mercyimagenymoda.com, en adelante El Vendedor. Para más información sobre El Vendedor y nuestra Política de Privacidad consulte el Aviso Legal alojado a pie de cada página de esta tienda online. Les rogamos que lean atentamente las presentes Condiciones de Compra y nuestra política de privacidad antes de realizar el pedido.

Si usted no está de acuerdo con todas las Condiciones de Compra y con la Política de Privacidad, no debe realizar ningún pedido. Una vez que realiza una compra, usted está aceptando las condiciones de compra expresadas, en las presentes condiciones.

Quedando enterado/a, de que se trata de un contrato vinculante entre ambas partes. El envío del pedido de compra implica el pleno conocimiento y la aceptación expresa tanto de dichas condiciones generales de venta como de lo que se indica en la Hoja de pedido. El cliente, tras concluir el procedimiento de compra online, tiene que imprimir y conservar las presentes condiciones generales de venta y la correspondiente hoja de pedido, ya visionadas y aceptadas.

1.IDENTIFICACIÓN

El Vendedor es una unidad de negocio perteneciente a Luz Mercedes Rivas Narváez, bajo el nombre comercial **MERCY ASESORIA DE IMAGEN Y MODA** provisto del N.I.F./C.I.F.: 046299444F domiciliado en C/Teobaldo Power N.7 El Médano, Santa Cruz de Tenerife, España.

Cualquier comunicación se podrá dirigir al Domicilio social o al teléfono 922 974570 / 606 178378 en horario comercial de lunes a sábado de 10:00 a 13:30 y de 16:00 a 20:00 o la Dirección de correo electrónico info@mercyimagenymoda.com

1.2 ACTIVIDAD

El Vendedor se dedica a la venta al detal en tienda física y a distancia, preferentemente por internet, de moda textil, calzado y complementos de moda.

2.CONTENIDOS E INFORMACIÓN SUMINISTRADA DEL WEBSITE

El Vendedor se reserva el derecho a modificar la oferta comercial presentada en el website (modificaciones sobre productos, precios, promociones y otras condiciones comerciales y de servicio) en cualquier momento. El Vendedor hace todos

los esfuerzos dentro de sus medios para ofrecer la información contenida en el website de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de El Vendedor, se procedería inmediatamente a su corrección. De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y algún cliente hubiera tomado una decisión de compra basada en dicho error, El Vendedor le comunicará al cliente dicho error y el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

Los contenidos del sitio web El Vendedor podrían, en ocasiones, mostrar información provisional sobre algunos productos. En el caso que la información facilitada no correspondiera a las características del producto el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

El Vendedor no es responsable ni directa ni indirectamente de ninguna de las informaciones, contenidos, afirmaciones y expresiones que contengan los productos comercializados por El Vendedor. Dicha responsabilidad recae en todo momento en los fabricantes o distribuidores de dichos productos. El cliente entiende que El Vendedor es solamente un intermediario entre él y dicho fabricante o distribuidor.

3.SISTEMAS DE VENTAS

Para realizar una compra, el usuario puede elegir entre diversas formas de hacernos llegar su pedido:

- Internet a través del «carrito de la compra»
- Internet a través del «pedido off-line»
- Telefónicamente al teléfono de atención al cliente: 606 178 378

4.IMPUESTOS APLICABLES

Los precios de los productos expuestos en la página web de El Vendedor, sólo incluyen el Impuesto indirecto Canario (IGIC 6,5%) Añadido que en su caso, se procede aplicar a las compras realizadas en Canarias.

Las compras realizadas desde España peninsular están exentas de IGIC.

5.FORMAS DE PAGO

Al formular el pedido, el cliente puede elegir libremente abonar las compras que realice mediante tarjeta de Crédito o débito, Bizum, Paypal, o transferencia bancaria.

En determinados casos y para prevenir posibles fraudes, El Vendedor se reserva la posibilidad de solicitar a un cliente una forma de pago concreta en el caso de que no se acredite fehacientemente la identidad del comprador.

6.FORMA, GASTOS Y PLAZOS DE ENVÍO

Tiempo de Entrega: En las islas Canarias 3 días a un máximo de 10 días (Días hábiles). Envíos a la península de 5 días a 20 días hábiles. Los tiempos de entrega pueden ser modificados previa comunicación con el cliente. No se aceptan anulaciones de pedidos pasadas las 24 horas.

El Vendedor envía los pedidos a sus clientes a través de diferentes empresas de transporte urgente de reconocido prestigio nacional e internacional. La fecha de entrega en el domicilio del cliente depende de la disponibilidad del producto escogido y de la zona de envío. Los plazos de transporte son orientativos.

Antes de confirmar su pedido se le informará al cliente sobre unos gastos de envío y plazos de transporte, ambos orientativos, que se aplican a su pedido en concreto. No obstante, ambos podrán variar en función de las circunstancias concretas de cada pedido.

En especial: Los plazos de transporte se pueden ver alterados por incidencias extraordinarias en el transportista, problemas meteorológicos de transporte., stock agotado en nuestros almacenes, o por encontrarse la prenda en cadena de fabricación, vacaciones. Nos comunicaremos con usted, por e-mail, WhatsApp, teléfono, ante cualquier incidencia con su pedido.

Para asegurarse de que su paquete se entregue correctamente y reciba el envío dentro del plazo que anunciamos, asegúrese de que su dirección esté ingresada y sea correcta. Use las abreviaturas correctas y tenga los espacios insertados correctamente, no nos hacemos responsables de la información incorrecta. Si el paquete se devuelve como no entregable, emitiremos un crédito de la tienda por el precio neto de su (s) artículo (s) menos el cargo de envío.

Los costos de envío no son reembolsables. Si rechaza cualquier envío de **MERCY ASESORÍA DE IMAGEN Y MODA**, será responsable de los gastos de envío originales, y no incluye el costo de los envíos por devoluciones. Dicha cantidad se deducirá de cualquier crédito emitido.

Si su información de seguimiento indica que su paquete fue entregado y usted no lo ha recibido. Debe ponerse en contacto con la empresa de mensajería (ya sea correos *express* o según el método de envío seleccionado) y abordar el problema directamente con ellos.

MERCY ASESORÍA DE IMAGEN Y MODA no posee ni acepta responsabilidad por paquetes que hayan sido declarados como entregados por el transportista. No emitimos reembolsos ni créditos por paquetes que el transportista confirme como entregados. Solo un recordatorio de que recibirá su pedido entre 3 y 10 días hábiles a partir de la fecha de envío, no necesariamente a partir de la fecha en que se realiza, según el método de envío seleccionado y el destino final del pedido. Una vez que se autorice y verifique su pago, aún puede tomar de 24 a 48 horas procesar su pedido. Esto es solo una estimación, y no incluye fines de semana o festivos. Cuando se haya enviado su pedido, recibirá un correo electrónico con información de seguimiento.

Los gastos de envío que aparecen en la web al realizar el pedido son orientativos y se calculan en base a un peso estadístico medio de peso en gramos. El Vendedor se reserva el derecho a alterar los costes de envío cuando el peso solicitados varíe en más/menos un 10% con respecto al peso medio mencionado. En caso de producirse una variación de precio, El Vendedor comunicará por medio de correo electrónico al cliente la variación y el cliente podrá optar por anular su pedido sin que se le pueda imputar ningún coste.

7.DERECHOS DEL COMPRADOR Y POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Si no está satisfecho/a con su compra, contacte con nosotros por teléfono, WhatsApp., correo electrónico dentro los 7 días posteriores a la entrega de su compra, una asesora le dará instrucciones para que realice la devolución a nuestros Almacenes. Productos excluidos de la garantía de cambio, devolución o desistimiento, son los siguientes:

Lencería, medias, ropa de baño, y productos cosméticos. Si tiene dudas sobre su talla, nos llama por teléfono, o nos manda un WhatsApp, correo electrónico, y estaremos encantados de ayudarlo. Todas las devoluciones de mercaderías deben estar sin usar, sin lavar y aún tener las etiquetas originales adjuntas. Una vez recibida la mercancía y si todo está correcto emitiremos un reembolso por el importe de su compra.

Usted será responsable de cubrir los costos de envío para devolver los artículos. Una vez comunicada la devolución y aceptada por el vendedor, dispone de un plazo de 15 días, para hacernos llegar el producto a cambiar.

El cliente podrá devolver cualquier artículo que haya comprado al vendedor, (salvo los no incluidos en dicha garantía, como lencería, ropa de gogo, disfraces, ropa de baño,) Siempre y cuando los productos no excluidos no hayan sido usados, se encuentren manchados, se encuentren impregnados de perfumes, detergentes, suavizantes, y deben conservar su precintos o embalaje original.

Contacte con nosotros por teléfono, WhatsApp, o correo electrónico dentro los 7 días posteriores a la entrega de su compra, una asesora le dará instrucciones para que realizar el cambio. Los cambios por otras prendas son gratuitos.

En caso de que el producto se encontrará agotado por fin de existencias, o por encontrarse fuera de nuestro catálogo, el cliente podrá optar por cambiarlo por otro de similar precio y calidad, o solicitar el reembolso del precio pagado por el mismo.

En la medida que ha avanzado la crisis sanitaria por el COVID-19 informamos a nuestros clientes que estamos abordando este desafío sin precedentes.

En nuestra familia **MERCY ASESORÍA DE IMAGEN Y MODA** estamos teniendo el máximo cuidado para proteger a nuestro equipo humano y clientes. Desde el inicio de la crisis hemos seguido todas las directrices de las autoridades sanitarias para minimizar cualquier riesgo. Entre otras medidas hemos trasladado a nuestro equipo a trabajar desde casa y hemos implementado altas medidas de seguridad en nuestro almacén.

Comunicamos que mientras se encuentre en vigor **EL ESTADO DE ALARMA por COVID-19** no haremos devoluciones dinerarias. Sólo podremos admitir cambios por otras prendas, o le emitiremos un crédito del cual podrá hacer uso cuando desee.

(Productos excluidos de la garantía de cambio: Lencería, medias, ropa de baño y productos cosméticos)

Nuestros servicios funcionan actualmente con normalidad y siempre anteponiendo la salud, y la seguridad, esa ha sido y seguirá siendo nuestra prioridad. Esta medida entró en vigor desde el día jueves 12 de marzo del 2020 y durará hasta que el Gobierno del Reino de España certifique a la ciudadanía que no existe riesgo de contagio.

Si un producto distinto al solicitado por el cliente fuera entregado por error de El Vendedor, éste le será retirado y se le entregará el producto correcto sin ningún cargo adicional para el comprador.

Para cualquier incidencia relacionada con la devolución de artículos de nuestra tienda puede contactar con nuestro Departamento de Atención al cliente vía email o por teléfono **605 184 468** dentro de nuestro horario comercial.

7.2.WARDROBING Y DEVOLUCIONES EXCESIVAS

Nuestro Equipo de Protección al Cliente también maneja situaciones en las que un historial de devoluciones puede ser indicativo de actividad fraudulenta. En estas

situaciones, el Equipo de Protección al Cliente se comunicará con usted para analizar la situación y trabajar con usted para resolver el problema o determinar si debemos rechazar el servicio en el futuro. Aunque nunca queremos rechazar un cliente, pero debemos garantizar la seguridad, el bienestar y la comodidad de todos nuestros clientes en todo el mundo.

MERCY ASESORIA DE IMAGEN Y MODA se reserva el derecho de definir y limitar, rechazar y / o cancelar pedidos de clientes en cualquier momento debido a: Un historial de retornos irregular o excesivo indicativo de "*wardrobing*"; Un historial de devoluciones irregular o excesivo que involucre artículos desgastados, alterados, lavados, dañados o faltantes. Posible actividad fraudulenta o criminal.

Del mismo modo, **MERCY ASESORIA DE IMAGEN Y MODA** se reserva el derecho de limitar, rechazar y / o rechazar devoluciones (tanto en la tienda como en línea) a cualquier cliente o entidad, debido a acciones similares a las mencionadas anteriormente.

8.OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El cliente de El Vendedor se compromete en todo momento a facilitar información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o de realización del pedido, y a mantenerlos actualizados en todo momento.

El cliente se compromete a aceptar todas las disposiciones y condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación entendiendo que recogen la mejor voluntad de servicio posible para el tipo de actividad que desarrolla El Vendedor.

Asimismo, se compromete a guardar de forma confidencial y con la máxima diligencia sus claves de acceso personal a nuestro sitio web.

El cliente se compromete a posibilitar la entrega del pedido solicitado facilitando una dirección de entrega en la que pueda ser entregado el pedido solicitado dentro del horario habitual de entrega de mercancías (de lunes a viernes de 10:00 a 13:30 y de 16:00 a 18:00). En caso de incumplimiento por parte del cliente de esta obligación, El Vendedor no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del pedido solicitado por el cliente.

9.LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Las compraventas realizadas con El Vendedor se someten a la legislación Española.

En caso de cualquier conflicto o discrepancia, el fuero aplicable, será el de los tribunales con domicilio al comprador

Nuestra empresa aplica el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo. Ponemos en su conocimiento que la comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Los consumidores podrán someter sus reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios en línea.