

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**  
**<https://esenziashop.es>**

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

### **0. INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN**

A continuación, y para su lectura y comprensión, se exponen las Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las "Condiciones Generales"), que serán aplicables a todas las operaciones comerciales de compra-venta a distancia de los artículos y/o productos realizadas de forma electrónica a través de la tienda online del Sitio Web <https://esenziashop.es> (en adelante, el Sitio Web), desde el momento en que el EMPRESARIO remita al CONSUMIDOR las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Sitio Web, si no está de acuerdo con las mismas no debería usar este Sitio Web.

EL EMPRESARIO se reserva el derecho de modificar total o parcialmente en cualquier momento tanto las Condiciones Generales, así como todos aquellos avisos legales, directrices y/o reglamentos de uso recogidos en el Sitio Web y que, según los casos, sustituirán, completarán y/o modificarán las Condiciones Generales aquí recogidas, sin que ello afecte a los artículos y/o productos que fueron adquiridos previamente a la modificación.

Dichas modificaciones podrán realizarse, a través del Sitio Web, por cualquier forma admisible en derecho y serán de obligado cumplimiento durante el tiempo en que se encuentren publicadas en la web y hasta que no sean modificadas válidamente por otras posteriores.

EL EMPRESARIO informa que el CONSUMIDOR puede tener acceso a las Condiciones Generales pulsando sobre el enlace "Condiciones Generales de Contratación". Recomendamos que El CONSUMIDOR consulte periódicamente las Condiciones Generales, ya que pueden sufrir modificaciones. Puede consultar siempre que lo desee la versión vigente de dichas condiciones en <https://esenziashop.es/condiciones-generales-contratacion>

No obstante, EL EMPRESARIO se reserva el derecho de aplicar, en determinados casos, unas Condiciones Particulares con preferencia a las presentes Condiciones Generales cuando lo considerara oportuno, anunciándolas en tiempo y forma oportunos.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán siempre las condiciones acordadas en este último instrumento respecto de aquellos términos incompatibles, y tan solo respecto de aquellos artículos y/o productos sometidos a dichas condiciones específicas.

La aceptación del presente documento contractual conlleva que el CONSUMIDOR:

- a. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- b. Que es una persona física o representa a una persona jurídica con capacidad suficiente para contratar.
- c. Que asume todas las condiciones y obligaciones aquí dispuestas.

## **1. INTERVINIENTES E IDENTIDAD DE LAS PARTES**

De una parte,

EL EMPRESARIO es ESENZIA ENTERPRISE 2019, S.L., N.I.F.: B16837858, con domicilio en C/ Ciudad de Montilla Bloque 3, 1º 4 - 41008 Sevilla (España), teléfono (+34) 622 13 00 17 y correo electrónico [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es)

Y de otra parte,

El CONSUMIDOR, registrado en el Sitio Web mediante un nombre de usuario y contraseña, o como usuario invitado sin necesidad de estar registrado en el Sitio Web, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al EMPRESARIO.

Solo tendrá la consideración de CONSUMIDOR, la persona física o jurídica que acredite adecuadamente su condición y acepte las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares que, en su caso, sean de aplicación y que, junto con el Aviso Legal y la Política de Privacidad y la Política de Cookies, rigen nuestra relación comercial, desde el momento en que el EMPRESARIO le remita las Condiciones Generales en el documento de confirmación del pedido, y no en ningún otro momento anterior.

Si no está de acuerdo con alguna parte de los términos, no podrá adquirir ninguno de los artículos y/o productos ofertados en el sitio web.

En el caso de personas físicas queda expresamente prohibida la compra de artículos y/o productos por parte de menores de 18 años de edad o por personas jurídicas que no cumplan los requisitos previstos en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

La realización de pedidos desde el Sitio Web por parte de un menor de edad que falsee la información, se entenderá realizada bajo la supervisión y autorización de sus padres, tutores o representantes legales.

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

Las presentes Condiciones Generales regularán la relación comercial que surja entre el EMPRESARIO y el CONSUMIDOR por las compras de artículos y/o productos realizadas en el Sitio Web.

Teniendo en cuenta lo anterior, el CONSUMIDOR únicamente estará sujeto a las Condiciones Generales desde el momento en que reciba por parte del EMPRESARIO todas las condiciones de la compra en el documento de confirmación de pedido.

La contratación conlleva la entrega, previo pago de un precio determinado y públicamente expuesto a través del Sitio Web, de un producto concreto.

Las presentes Condiciones y todo documento al que se haga referencia expresa en estas constituyen el acuerdo íntegro existente entre el CONSUMIDOR y el EMPRESARIO en relación con el objeto de compraventa y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida verbalmente o por escrito por las mismas partes.

El CONSUMIDOR y el EMPRESARIO reconocen haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

### **3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB**

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el usuario.

El acceso a la mayoría de contenidos del Sitio Web es completamente gratuito y no requiere registro previo, sin perjuicio de que EL EMPRESARIO condiciona la utilización de algunos de los servicios ofrecidos en su web a la previa cumplimentación del correspondiente formulario, y en su caso pueden implicar el abono de cantidades económicas.

Queda prohibido el acceso al Sitio Web por parte de menores de 14 años de edad. No obstante, en caso de que tenga lugar el acceso al Sitio Web por parte de un menor, se presumirá que dicho acceso se ha realizado con autorización previa y expresa de sus padres, tutores o representantes legales, sin perjuicio de que el EMPRESARIO se reserva el derecho a realizar cuantas verificaciones y comprobaciones considere oportunas.

Bajo ningún concepto el EMPRESARIO se responsabilizará de la veracidad de los datos facilitados por el usuario, por lo que cada éste será el único responsable de que la información facilitada al EMPRESARIO resulte adecuada, exacta y precisa o, en caso contrario, de las posibles consecuencias que pudieran derivarse de la falta de calidad de los datos o de las manifestaciones falsas o inexactas que realice.

#### **3.1. Requisitos para obtener la condición de usuario registrado**

Para poder llevar a cabo la compra de los artículos y/o productos puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, resulta preciso que éstos se registren previamente, facilitando a través de los formularios dispuestos a tal efecto, al menos, los datos de registro que sean requeridos como obligatorios.

Es requisito imprescindible para poder registrarse como usuario ser mayor de dieciocho (18) años y proporcionar a través del sitio web toda la información requerida como obligatoria. El usuario registrado asume que su cuenta de usuario es personal e intransferible, pudiendo registrarse en el Sitio web tanto personas físicas como personas jurídicas.

Todo usuario registrado dispondrá de una contraseña de acceso, que será en todo caso, personal, intransferible, tendrá una vigencia temporal limitada. Esta contraseña deberá cumplir unos requisitos mínimos de longitud y seguridad. El usuario podrá modificar o recuperar dicha contraseña en cualquier momento, siguiendo para ello el procedimiento dispuesto en el Sitio web. En ningún caso el EMPRESARIO tendrá acceso directo a dicha contraseña salvo para la prestación del servicio de acceso al Sitio web a los usuarios.

En virtud de lo anterior, es obligación del usuario notificar de forma inmediata al EMPRESARIO cualquier hecho que permita el uso indebido de los identificadores y/o contraseñas, tales como el robo, extravío, o el acceso no autorizado a los mismos, con el fin de proceder a su inmediata cancelación. Mientras no se comuniquen tales hechos, el EMPRESARIO quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los identificadores o contraseñas por terceros no autorizados.

### **3.2. Baja como usuario registrado**

El usuario puede, en cualquier momento, solicitar su baja del sitio web, bastando para ello tramitarlo a través del apartado habilitado al efecto en el apartado "Mi cuenta" disponible en el Sitio Web.

En cualquier caso, una vez efectuada la baja, el usuario podrá solicitar un nuevo registro, quedando a salvo la facultad del EMPRESARIO de no admitir dicho registro en los casos concretos especificados en la cláusula denominada "Requisitos para obtener la condición de usuario", o en caso de conflicto o controversia suscitado entre las partes, que se encuentre por resolver o que haya finalizado con reconocimiento de culpa o negligencia del usuario y/o perjuicio al EMPRESARIO, a sus colaboradores y asociados o a sus usuarios, consumidores o potenciales consumidores.

### **3.3. Requisitos para obtener la condición de usuario invitado**

La adquisición de los artículos y/o productos puestos por el EMPRESARIO a disposición de los consumidores, se puede realizar como usuario invitado si necesidad de registro previo.

Podrán actuar como usuarios invitados, las personas físicas mayores de dieciocho (18) años y las personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad suficiente para contratar, y que proporcionen a través del Sitio Web toda la información requerida como obligatoria, referente a datos de identificación, dirección de entrega, datos de facturación y método de pago escogido.

Si el consumidor ya hizo compras anteriormente, tras hacer la compra y añadir al carrito los artículos y/o productos seleccionados podrá acceder a sus datos de cliente, introducidos en la compra anterior.

## **4. DESCRIPCIÓN DE LOS ARTÍCULOS Y/O PRODUCTOS**

En cumplimiento de la normativa vigente y, en especial de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el EMPRESARIO ofrece en cada uno de los apartados del Sitio Web, según el tipo de producto de que se trate, información sobre el mismo, sus características y precios:

- ✓ ropa, camisetas, polares y gorras personalizadas

Los artículos y/o productos ofertados, así como otros que en un futuro se pudiesen ofrecer a través del sitio web, serán entregados a cambio de la correspondiente remuneración a satisfacer por parte del CONSUMIDOR, y conferirán a éste un derecho de uso sobre los mismos, sometido a los plazos, condiciones y términos de las presentes condiciones generales y de las condiciones particulares que, en su caso, se establezcan.

No obstante, el EMPRESARIO se reserva el derecho a retirar, reponer o cambiar los artículos y/o productos que se ofrecen a través del Sitio Web, mediante el simple cambio en el contenido de los mismos.

De esta forma, los artículos y/o productos ofrecidos en cada momento en el Sitio Web se regirán por las Condiciones Generales vigentes en cada caso. Así mismo, el EMPRESARIO tendrá la facultad de dejar de ofrecer, sin previo aviso y en cualquier momento, el acceso a los artículos y/o productos mencionados.

Las descripciones, que en cada caso se establezcan, regularán la prestación por parte del EMPRESARIO de los artículos y/o productos que se ofrezcan al CONSUMIDOR.

#### **4.1. Disponibilidad de los artículos y/o productos**

La disponibilidad de los artículos y/o productos ofrecidos por el EMPRESARIO a través del Sitio Web puede variar en función de la demanda de los CONSUMIDORES. Pese a que el EMPRESARIO actualiza el stock periódicamente, el producto solicitado por el CONSUMIDOR podría estar agotado en ese momento. En tal caso, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el usuario mediante correo electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su pedido, proponiéndole un producto similar alternativo, esperar a que el producto seleccionado esté de nuevo disponible en nuestro stock o proceder a la cancelación del pedido.

#### **4.2. Indicación y validez de precios**

Los precios de los artículos y/o productos se muestran siempre en la moneda Euro (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) correspondiente u otros impuestos que pudieran ser aplicables y que serán en todo momento los vigentes.

El IVA está incluido en estos precios. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios no incluyen los gastos de envío, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto adquirido.

Los gastos de envío de los artículos y/o productos corren por cuenta del CONSUMIDOR y se añadirán al total del importe de los artículos y/o productos seleccionados. Se le informará de dichos gastos antes de confirmar el pedido y finalizar el proceso de contratación.

Los precios mostrados en el Sitio Web son de aplicación exclusivamente a los artículos y/o productos ofrecidos a través de dicho Sitio Web y durante el tiempo que permanezcan publicados y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo.

EL EMPRESARIO se reserva expresamente el derecho de modificar los precios en cualquier momento sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el momento de la realización el pedido correspondiente.

El CONSUMIDOR al marcar la casilla "**Autorizo y solicito el envío de la factura de compra en formato electrónico**" que se muestra al final del proceso de contratación, autoriza y otorga su consentimiento expreso al EMPRESARIO para que la factura de compra del pedido se emita y envíe por EL EMPRESARIO a su correo electrónico en formato electrónico .pdf, excepto en el caso de que el CONSUMIDOR no lo autorice y solicite expresamente el envío de la factura de compra en formato papel por correo postal ordinario.

El derecho del consumidor a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Para ello, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 622 13 00 17 o enviar un correo electrónico a la dirección [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es) y solicitar la factura de compra de su pedido en formato papel que será remitida por el EMPRESARIO mediante correo postal ordinario a la dirección que indique el CONSUMIDOR.

Para cualquier información sobre el pedido, cambiar sus direcciones de envío y facturación o corregir errores en los datos facilitados, el CONSUMIDOR deberá contactar con EL EMPRESARIO a través del teléfono (+34) 622 13 00 17 o de la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es). En todo caso deberá indicarse en el asunto del mensaje o en llamada realizada el número de pedido que le fue asignado e indicado en el correo electrónico de confirmación de la compra.

## **5. PROCESO DE COMPRA**

El procedimiento de contratación en la tienda online únicamente podrá ser realizado en idioma castellano.

Toda la tramitación del pedido, perfección del contrato así como posteriores comunicaciones con el CONSUMIDOR serán realizadas en idioma castellano.

En el caso de que pudiera llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

El CONSUMIDOR, para poder acceder a los artículos y/o productos ofertados por el EMPRESARIO, deberá darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario, o como usuario invitado, sin necesidad de registro previo. Para ello, el CONSUMIDOR deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos en el formulario "Registrarse".

El CONSUMIDOR seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al EMPRESARIO la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que éste proceda al bloqueo inmediato, siendo el CONSUMIDOR el único responsable de los perjuicios que el mismo pueda sufrir, o que pueda ocasionar, por un uso indebido de sus claves debido a una mala custodia o uso de las mismas por su parte.

El CONSUMIDOR se hace responsable de tratar confidencial y responsablemente la identidad y contraseña obtenidas en el registro como usuario, no pudiendo cederlas a otro.

El CONSUMIDOR no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin, el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del EMPRESARIO, así como expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

La plataforma de contratación del EMPRESARIO informará al CONSUMIDOR, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico, respecto a todas las características, precio, formas de transporte, fecha de contratación y plazo de entrega del producto adquirido.

Una vez ha sido creada la cuenta de CONSUMIDOR, se informa que de conformidad con lo exigido por el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. El CONSUMIDOR, como usuario registrado o como usuario invitado, sin necesidad de estar registrado, para proceder a la compra de artículos y/o productos, deberá seleccionar el/los producto/s que desea adquirir y añadirlos a su "Carrito de Compra", haciendo clic en el botón "Añadir a mi cesta".

2. El CONSUMIDOR podrá comprobar que el/los artículo/s y/o producto/s se han añadido correctamente a su cesta del "Carrito de Compra" en la que deberá figurar el número de artículos y/o productos seleccionados.

3. Al CONSUMIDOR le aparecerá un resumen detallado de los artículos y/o productos de su "Carrito de Compra", que comprende:

- Imagen del producto
- Descripción del producto
- Disponibilidad del producto
- Precio unitario
- Cantidad
- Subtotal artículos y/o productos (IVA incluido)
- Subtotal gastos de envío (IVA incluido)
- Impuestos
- Total

4. A continuación se mostrará al CONSUMIDOR un formulario electrónico que deberá cumplimentar con sus datos de facturación y dirección completa para la entrega de la mercancía. Una vez rellenado pinche en el botón GUARDAR.

5. Si la dirección de entrega de la mercancía, es distinta a la indicada de la dirección de facturación el CONSUMIDOR puede añadir una nueva dirección haciendo clic en el botón AÑADIR NUEVA DIRECCIÓN.

6. Si la dirección de entrega indicada en los datos de facturación coincide con la dirección de entrega estos serán seleccionados por defecto al realizar el pedido. En cualquier caso el CONSUMIDOR puede añadir direcciones adicionales cuando quiera a través del apartado "Mis direcciones". Asegúrese siempre de actualizar sus datos si han cambiado.

7. Antes de proceder con el pedido, el CONSUMIDOR deberá leer detenidamente las presentes condiciones generales y la información básica de protección de datos puesta a su disposición, aceptándolas en su totalidad mediante la marcación de la siguiente casilla de verificación "checkbox":

***Estoy de acuerdo con la información básica de protección de datos puesta a mi disposición y con las Condiciones Generales de Contratación, aceptando ambas sin reservas.***

8. Como sistema de pago de su pedido el CONSUMIDOR utilizará alguna de las formas de pago establecidas por el EMPRESARIO en el Sitio Web.

9. El pedido será procesado una vez que el CONSUMIDOR haga clic en el botón "Pedido con obligación de pago" situado al final de la página.

10. Una vez efectuada la compra, al CONSUMIDOR le será remitida, a la dirección de correo electrónico indicada al efecto, una confirmación de la compra efectuada, "Justificante de Compra", que servirá como justificante de la operación realizada y que podrá imprimir en papel. La confirmación de pedido y el Justificante de Compra no tendrán validez como factura.

11. Para consultar el estado de sus pedidos pendientes tiene que entrar por la opción "Mi cuenta". Después de identificarse (página de "login") podrá acceder a su página de pedidos, donde los encontrará ordenados por fecha de pedidos y una indicación del estado del pedido.

Las comunicaciones, órdenes de compra y pagos que intervengan durante las transacciones efectuadas en el Sitio Web podrían ser archivadas y conservadas en los registros informatizados del EMPRESARIO con el fin de constituir un medio de prueba de las transacciones, en todo caso, respetando las condiciones razonables de seguridad y las leyes y normativas vigentes que a este respecto sean de aplicación, y particularmente atendiendo al REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), y a los derechos que asisten a los Usuarios conforme a la política de privacidad de este Sitio Web.

## **6. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES**

Se informa al CONSUMIDOR que en el caso de que haya facilitado datos erróneos a la hora de formalizar su solicitud de pedido en el Sitio Web, podrá modificar los mismos poniéndose en contacto con el EMPRESARIO mediante el formulario de contacto existente en el Sitio Web, enviando un correo electrónico a [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es), contactando con el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE en el teléfono (+34) 622 13 00 17 o a través del espacio personal "Mi cuenta".

## **7. FORMAS DE PAGO**

Para proceder al pago, el CONSUMIDOR deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en el Sitio Web. El pago del precio de los artículos y/o productos sólo podrá realizarse mediante las formas de pago que en cada momento se indiquen en el Sitio Web.

En el caso de pago mediante tarjeta de crédito y/o débito el pago estará sujeto a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras, pero si dicha entidad no autoriza el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido, y entendiéndose no realizada la compraventa del servicio solicitado. El importe del precio del servicio, así como de cualquier impuesto que resulte de aplicación, se mostrará en el momento de formalizar el pedido.

Con el objetivo de reforzar la seguridad y protección de las compras online, el EMPRESARIO ha implantado los procesos necesarios para mejorar la seguridad de las transacciones gracias a la incorporación de un proveedor de servicios de pago y de un intermediario bancario que garantizan la confidencialidad y seguridad de las operaciones, forzando la autenticación de cada una de las compras que se hagan a través del sitio web en los supuestos exigidos por la normativa de seguridad en los medios de pago (PSD2).

Todas las órdenes de pago vienen identificadas por un código, generado por el proveedor de pagos, sin el cual ninguna transacción será autorizada por la entidad bancaria correspondiente. Este código servirá al EMPRESARIO para poder realizar los cobros correspondientes sin necesidad de almacenar los datos de la tarjeta de pago.

En ningún caso, el EMPRESARIO almacenará los datos proporcionados por los CONSUMIDORES a través de la pasarela de pago en sus propios sistemas informáticos, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la compra, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento.

Como sistema de pago existen varias modalidades de pago establecidas en el Sitio Web para que el CONSUMIDOR a su elección pueda realizar su pedido:

- **Stripe:** El comprador puede abonar el importe de su "Carrito de Compra" mediante la plataforma de pagos Stripe. Si elige esta modalidad, también puede utilizar como método de pago su tarjeta bancaria de crédito o débito.

- **Klarna:** El comprador puede abonar el importe de su "Carrito de Compra" mediante la plataforma de pagos en línea Klarna y dividir el total de la compra en cómodos plazos.

La compra del CONSUMIDOR puede ser aplazada para la comprobación antifraude. También puede ser suspendida por más tiempo para una investigación más rigurosa, para evitar transacciones fraudulentas.

## **8. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, la entrega de los artículos y/o productos se entenderá localizada en el territorio de aplicación del IVA español si la dirección de entrega está en territorio español salvo Islas Canarias, Ceuta y Melilla donde se aplican sus correspondientes tipos impositivos. El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento en función del artículo concreto de que se trate.

En este mismo sentido, y de conformidad con la DIRECTIVA (UE) 2017/2455 DEL CONSEJO de 5 de diciembre de 2017 por la que se modifican la Directiva 2006/112/CE y la Directiva 2009/132/CE en lo referente a determinadas obligaciones respecto del impuesto sobre el valor añadido para las prestaciones de servicios y las ventas a distancia de bienes, los pedidos de compra se localizarán, para su entrega y/o prestación, en aquel Estado miembro de la Unión Europea en que la dirección que figura en el pedido de compra se localiza y, por tanto, el IVA aplicable será el vigente en dicho Estado miembro.

En los pedidos con destino a las Islas Canarias, Ceuta y Melilla, las entregas se encontrarán exentas de IVA por aplicación de lo dispuesto en la Ley 37/1992 y en la DIRECTIVA (UE) 2017/2455, sin perjuicio de la aplicación de los impuestos y aranceles correspondientes conforme a la normativa vigente en cada uno de estos territorios. El CONSUMIDOR debe tener en cuenta que en estos territorios podrían darse situaciones en que se aplican y devengan impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente, y que estos podrían correr de su parte.

Para el resto de localizaciones, distintas a las anteriores, donde los pedidos de compra se localizaran, para su entrega y/o prestación se aplicará la normativa vigente en cada momento; el CONSUMIDOR debe tener en cuenta que esto podría generar la aplicación y devengo de impuestos y derechos de aduanas en destino, de conformidad con la normativa vigente en destino, y que estos podrían correr de su parte. Para ampliar información, el CONSUMIDOR debe dirigirse a la oficina de aduanas en destino.

## **9. TRAMITACIÓN DEL PEDIDO**

Una vez verificada la recepción del pago del producto por el importe total indicado en el proceso de compra se iniciará por parte del EMPRESARIO la tramitación del pedido.

EL EMPRESARIO no garantiza el precio ofertado en el presente pedido durante más de cinco días desde su fecha. Si en cinco días no se hubiese realizado el pago por los medios establecidos al efecto, el precio podrá verse modificado.

Asimismo es recomendable que el CONSUMIDOR imprima y/o guarde una copia en soporte duradero de las condiciones de venta al realizar su pedido, así como también del comprobante de recepción enviado por EL EMPRESARIO por correo electrónico.

EL EMPRESARIO entregará los artículos y/o productos de modo idéntico a como aparecen recogidos en la web.

La mercancía viaja hasta su destino asegurada a todo riesgo por parte del EMPRESARIO, estando el coste de dicho seguro incluido en el precio correspondiente al epígrafe de manipulación y portes.

Ante cualquier incidencia detectada en la entrega de la mercancía, el CONSUMIDOR deberá ponerse en contacto mediante el formulario contacto, e indicando en el mensaje todos los aspectos relacionados con la incidencia de la entrega de la mercancía.

## **10. CONDICIONES DE ENVÍO DE LOS ARTÍCULOS Y/O PRODUCTOS**

Los artículos y/o productos cuya compra haya sido realizada a través del Sitio Web serán enviados, debidamente protegidos mediante la bolsa de envío de MRW, agencia de transporte contratada a tal efecto por el EMPRESARIO, a la dirección postal que se indique en el formulario de pedido, no pudiendo la misma corresponder a un apartado de correos o lugares públicos, tales como la vía pública, plazas, estaciones, aeropuertos u otros similares.

El plazo de entrega de los artículos y/o productos dependerá del lugar de destino del envío, y en cualquier caso empieza a contar desde que el EMPRESARIO recibe el importe del pedido. Sin embargo, no adquirirá responsabilidad alguna por fallos en el cumplimiento de esas fechas siempre y cuando sea por causas ajenas al EMPRESARIO.

En caso de no ejecución del contrato por parte del EMPRESARIO por no encontrarse disponible el bien adquirido, el CONSUMIDOR será informado de esta falta de disponibilidad mediante correo electrónico y el EMPRESARIO, sin ninguna demora indebida, le reintegrará las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

En caso de retraso injustificado por parte del EMPRESARIO respecto a la devolución de las sumas abonadas, el CONSUMIDOR podrá reclamar al EMPRESARIO que le abone el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

### **10.1. Plazos de entrega de los pedidos**

Los pedidos realizados por el CONSUMIDOR a través del Sitio Web pueden ser enviados actualmente a residentes en cualquier población del Territorio Peninsular Español, Islas Baleares y países que integran la Unión Europea.

En aplicación del Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los CONSUMIDORES en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 2006/2004 y (UE) 2017/2394, y la Directiva 2009/22/CE, los consumidores y usuarios residentes en países que formen parte de la Unión Europea tendrán derecho al libre acceso a cualquier tienda online independientemente del país europeo en dónde resida, ya que está prohibido bloquear el acceso a una página de un comercio electrónico.

Por lo tanto, el EMPRESARIO informa que la venta de los artículos y/o productos ofertados no está limitada a residentes en las Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta, Melilla, aunque pone en conocimiento que no realiza envíos de artículos y/o productos a residentes en las Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta, Melilla y advierte a estos consumidores que si realizan compras a través del Sitio Web correrán de su cuenta los métodos y gastos de envío de los artículos y/o productos adquiridos a sus respectivos lugares de residencia, desentendiéndose por completo el EMPRESARIO de cualquier responsabilidad al respecto.

Una vez confirmado el pago del pedido, en caso de que los artículos y/o productos solicitados estén disponibles, los pedidos saldrán desde el almacén del EMPRESARIO a la dirección de entrega indicada por el CONSUMIDOR.

Los plazos de entrega de los pedidos dependerán de la ubicación física del CONSUMIDOR o en su caso de los distintos destinatarios si los hubiese, así como del horario de realización del pedido (hora peninsular oficial española).

Para pedidos de artículos y/ artículos y/o productos de cualquier tipo de los ofertados en el Sitio Web realizados antes de las 13:00 horas, la entrega de los pedidos, una vez confirmado el pago, se realizará en el domicilio designado libremente por el CONSUMIDOR en los siguientes plazos de entrega estimados:

<b>Zona de entrega</b>	<b>Plazo de entrega estimado</b>
Territorio Peninsular Español	2 a 3 días laborables siguientes a la fecha de confirmación del pago para productos no personalizados
	15 días laborables siguientes a la fecha de confirmación del pago para productos personalizados
Islas Baleares	4 a 5 días laborables siguientes a la fecha de confirmación del pago para productos no personalizados
	15 días laborables siguientes a la fecha de confirmación del pago para productos personalizados
Países de la Unión Europea	4 a 5 días laborables siguientes a la fecha de confirmación del pago para productos no personalizados
	20 días laborables siguientes a la fecha de confirmación del pago para productos personalizados

En el caso de retraso en el envío de la mercancía y por lo tanto no pudiese cumplirse nuestro compromiso de entregar el pedido en el plazo de entrega estimado, el EMPRESARIO se pondrá en contacto con el CONSUMIDOR mediante correo electrónico o llamada telefónica para resolver la

incidencia en su pedido, proponiéndole un producto similar alternativo, esperar a que el producto seleccionado esté listo para su envío o proceder a la cancelación del pedido.

Como norma general, y salvo que se existan circunstancias derivadas de la personalización de los artículos y/o productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en el/los producto/s seleccionados en los plazos de entrega indicados anteriormente y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días laborables a contar desde la fecha de la confirmación del pedido.

## **10.2. Plazos de entrega de los pedidos por la crisis sanitaria del COVID 19.**

El EMPRESARIO informa, con el fin de que los CONSUMIDORES puedan gestionar sus expectativas, que la situación actual por la que atravesamos puede afectar a los plazos normales de entrega de los pedidos. Igualmente se informa a los CONSUMIDORES que la disponibilidad de los artículos y/o productos ofertados en la tienda online puede estar sujeta a eventuales restricciones en los plazos y horarios de entrega.

Por ello, El EMPRESARIO ofrece a los CONSUMIDORES, en caso de que sea imposible realizar las entregas o de que estas se puedan demorar más allá del plazo establecido, la opción de enviar los pedidos una vez superada la situación actual, o bien de anular el pedido, realizando la devolución de importe abonado lo más rápidamente posible.

### **10.2.1. Medidas higiénicas para la preparación de los pedidos por la crisis sanitaria COVID 19.**

Por la crisis sanitaria del COVID-19, el EMPRESARIO ha adaptado las siguientes medidas higiénicas en la preparación de los embalajes de pedidos realizados a través del sitio web:

- Desinfección periódica de las mesas o mostradores de preparación de los pedidos.
- Desinfección de los embalajes antes de su entrega a la agencia de transportes.
- Utilización de guantes desechables y lavado de manos con agua y jabón antes y después de ponerse los guantes.

### **10.2.2 Forma en que se realizará la entrega de los pedidos por la crisis sanitaria del COVID 19.**

- Estableciendo un sistema de entrega que no implique recoger la firma del CONSUMIDOR al recibir el pedido, como por ejemplo anotar los datos personales.
- Depositando el pedido en la puerta del domicilio, respetando la distancia de seguridad hasta que sea recogido por el destinatario.
- Los repartidores a la hora de realizar la entrega del pedido en el domicilio del CONSUMIDOR no compartirán el ascensor con ninguna persona para cumplir con la distancia de seguridad.

## **10.3. Gastos de envío de los artículos y/o productos**

Los gastos de envíos de los pedidos, con sus correspondientes impuestos, se mostraran durante el proceso de compra de los artículos y/o productos antes de la formalización del pedido y que a continuación se detallan:

<b>Zona de entrega</b>	<b>Gastos de envío</b>
Territorio Peninsular Español	5,30 € (impuestos incluidos)
Islas Baleares	9,00 € (impuestos incluidos)
Países de la Unión Europea	12,00 € (impuestos incluidos)

#### **10.4. Gastos de envío gratuitos**

Con carácter general, para pedidos por importe igual o superior a 60,00 € realizados por residentes en cualquier población del Territorio Peninsular, Islas Baleares y países que integran la Unión Europea los gastos de envío son gratuitos, con independencia del peso del pedido y el lugar de entrega.

#### **10.5. Imposibilidad de entrega**

Si resultase imposible efectuar la entrega de su pedido, el servicio de atención al cliente del Sitio Web se pondrá en contacto con el CONSUMIDOR para acordar una nueva fecha de entrega si no va a estar en el lugar de entrega a la hora convenida.

En caso de que transcurridos 15 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, el pedido no haya sido entregado por causa no imputable al EMPRESARIO, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato. Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución puede tener un coste adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirle los costes correspondientes.

Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en el que usted o un tercero indicado por usted adquiera la posesión material de los artículos y/o productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

EL EMPRESARIO no asume responsabilidad alguna cuando la entrega del pedido no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el CONSUMIDOR sean falsos, inexactos o incompletos, asumiendo cualquier otra responsabilidad relacionada con la no entrega del pedido.

Sin perjuicio de lo anterior, EL EMPRESARIO deberá adoptar las medidas exigidas a un comerciante diligente para que la entrega pueda efectuarse en el tiempo acordado.

Si el CONSUMIDOR no recibiese el pedido en los plazos de entrega establecidos en las presentes condiciones y a partir de la fecha de salida del almacén, puede ponerse en contacto a través del teléfono (+34) 622 13 00 17 o del correo electrónico [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es)

EL EMPRESARIO hará todo lo posible para cumplir el plazo de entrega indicado y si tuviese conocimiento de que por cualquier razón no va a poder cumplirse lo comunicará vía correo electrónico o por teléfono al CONSUMIDOR.

EL EMPRESARIO, informará al CONSUMIDOR de la no disponibilidad del producto tan pronto haya sido informado por el proveedor del mismo, o de la imposibilidad de suministrar el producto solicitado.

El CONSUMIDOR podrá decidir si anular la solicitud del pedido o en su caso solicitar la cotización de un producto alternativo de características similares.

#### **10.6. Códigos promocionales: Términos y condiciones**

EL EMPRESARIO puede emitir códigos promocionales de un solo uso como incentivo para los CONSUMIDORES. Cuando el EMPRESARIO crea que un CONSUMIDOR ha burlado de forma premeditada las medidas establecidas para restringir ese uso, EMPRESARIO podrá ajustar en consecuencia el pedido posterior de dicho CONSUMIDOR. Al utilizar los códigos promocionales, será responsabilidad de los CONSUMIDORES comprobar que la promoción o descuento en cuestión quede reflejado con exactitud al efectuar el pago y durante el periodo aplicable.

Los CONSUMIDORES deberán ponerse en contacto al instante con el EMPRESARIO si detectan cualquier error o no se aplica correctamente el código promocional en la compra realizada.

Los tipos de ofertas y promociones ofrecidos por el EMPRESARIO pueden variar en función de sus propias necesidades, indicando en cada uno de los códigos promocionales puestos a disposición de los CONSUMIDORES a que compra de artículos y/o productos se puede aplicar, las ventajas de los mismos y las fechas de caducidad de los mismos.

La oferta está sujeta a un registro válido y a la aceptación de los términos y condiciones estándar del sitio web.

El código promocional no es transferible y no se puede vender ni canjear. Solo se puede utilizar un código promocional por CONSUMIDOR y exclusivamente se aplica a las compras de artículos y/o productos realizadas a través de la tienda online. El uso de cualquier código promocional constituye la aceptación de estos términos y condiciones.

### **11. DESISTIMIENTO DE LOS PEDIDOS**

#### **11.1. Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento legal**

Cuando el comprador sea un CONSUMIDOR y el contrato se celebre sin la presencia física simultánea del CONSUMIDOR y del EMPRESARIO (venta a distancia), el CONSUMIDOR gozará del derecho de desistimiento descrito en esta sección.

El CONSUMIDOR tiene reconocido el derecho de desistimiento de la compra efectuada a través del Sitio Web y por tanto, si no queda satisfecho, y siempre que la propia naturaleza del servicio adquirido lo permita, podrá devolver éste en un plazo máximo de catorce (14) días naturales, sin necesidad de justificación y sin penalizaciones por su ejercicio.

El plazo para el ejercicio de este derecho es de 14 días naturales desde el día en que el CONSUMIDOR o un tercero que haya indicado (distinto del transportista) reciba el producto comprado o desde que reciba el último bien, en caso de entrega de un mismo pedido en varios envíos.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CONSUMIDOR deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración realizada en cualquier forma admitida en derecho. Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento normalizado que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

## 11.2. Modelo de formulario de desistimiento

### 1. Datos del EMPRESARIO

ESENZIA ENTERPRISE 2019, S.L.

N.I.F.: B16837858

Dirección: C/ Ciudad de Montilla Bloque 3, 1º 4 - 41008 Sevilla (España)

Tel. (+34) 622 13 00 17 | E-mail: atencionalcliente@esenziashop.es

2. Por la presente le comunico que desisto del contrato compra/venta del siguiente producto \_\_\_ adquirido el día \_\_\_

3. Nombre consumidor

4. DNI/NIE

5. Domicilio consumidor

6. Teléfono

7. E-mail

8. Firma

9. Fecha

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CONSUMIDOR deberá notificar al EMPRESARIO su decisión de desistir del contrato de compra a través de comunicación por escrito dirigida a la dirección postal C/ Ciudad de Montilla Bloque 3, 1º 4 - 41008 Sevilla (España) o por correo electrónico dirigido a atencionalcliente@esenziashop.es Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora a través de correo electrónico la recepción de dicho desistimiento.

**[Haga clic aquí para descargar el formulario de desistimiento.](#)**

## 11.3. Consecuencias del derecho de desistimiento legal

En caso de desistimiento, EL EMPRESARIO realizará el reintegro al consumidor del importe total de la compra, es decir, el precio del producto más los gastos de envío iniciales al efectuar la compra, antes de que hayan transcurrido catorce (14) días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

La devolución del importe de la compra, se realizará a través del mismo medio de pago empleado por el CONSUMIDOR para la transacción inicial, a no ser que el CONSUMIDOR haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el CONSUMIDOR no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

El EMPRESARIO podrá retener el reembolso al consumidor del importe total de la compra, hasta haber recibido los artículos y/o productos, o hasta que el CONSUMIDOR haya presentado fehacientemente una prueba fidedigna y verificada de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de desistimiento, no es condicionante que los artículos y/o productos sean devueltos en sus embalajes originales. El EMPRESARIO informa al CONSUMIDOR que si los artículos y/o productos no se devuelven en el mismo embalaje de origen, los bienes podrán sufrir una depreciación. En el caso de que se devuelvan sin dichos embalajes

originales o con desperfectos el importe que se abonará al CONSUMIDOR por la devolución del producto será disminuido en la cantidad que corresponda.

El CONSUMIDOR será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza o sus características.

En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de desistimiento, es imprescindible que los artículos y/o productos devueltos se encuentren en perfecto estado de uso para su posterior venta. Antes de devolver el producto, el CONSUMIDOR debe asegurarse de que el mismo se encuentra debidamente protegido para que no sufra ningún daño durante el transporte.

Se informa al CONSUMIDOR que al ejercer el derecho de desistimiento los gastos de envío de la devolución de los artículos y/o productos adquiridos (costes de devolución) desde su domicilio hasta el almacén del EMPRESARIO correrán siempre a cargo del CONSUMIDOR

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada, en la forma y fondo descrita, antes de que venza el plazo correspondiente.

#### **11.4. Excepciones al derecho de desistimiento legal**

Quedan excluidos del derecho de desistimiento legal aquellos artículos y/o productos en los que, por la propia naturaleza de los mismos, sea imposible llevarlo a cabo, sin perjuicio de la correspondiente reclamación de los daños y perjuicios sufridos, incluyendo, en concreto, pero no exclusivamente:

- artículos y/o productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse.
- artículos y/o productos precintados por razones de higiene o salud que hayan sido desprecintados y/o utilizados tras la entrega.

El derecho de desistimiento del consumidor se extingue anticipadamente si el EMPRESARIO, contando con el consentimiento expreso del consumidor o a iniciativa de éste, ya ha ejecutado completamente la prestación del servicio contratado antes de la expiración del plazo de desistimiento.

De este modo el consumidor no tiene derecho de desistimiento legal si EL EMPRESARIO le proporciona artículos y/o productos confeccionados de acuerdo con las especificaciones del consumidor, le suministra artículos y/o productos que estén diseñados claramente en función de sus necesidades, que hayan sido desprecintados y/o utilizados tras la entrega o si el CONSUMIDOR mismo ha ordenado la prestación de un servicio antes de la expiración del plazo de desistimiento.

## **12. GARANTÍAS APLICABLES A LOS ARTÍCULOS Y/O PRODUCTOS**

Todos los productos adquiridos por el CONSUMIDOR a través del Sitio Web tienen una garantía legal de tres años frente a las faltas de conformidad que aparezcan, a partir de la fecha de entrega del bien y en las condiciones y con los medios de prueba regulados 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 y otras leyes complementarias, modificado por el Real Decreto-ley 7/2021,

de 27 de abril, sin perjuicio de las facultades del EMPRESARIO de comprobar la veracidad de los defectos, su origen y el momento de su aparición.

El plazo de garantía comienza a contar desde el momento en que el EMPRESARIO realiza la entrega del bien al CONSUMIDOR, el cual se presume realizado en la fecha que figure en la factura, tique de compra o en el albarán de entrega si es posterior.

El EMPRESARIO responderá ante el CONSUMIDOR de cualquier falta de conformidad del producto que exista en el momento de la entrega del bien y que se manifieste durante los tres años posteriores a su entrega, pudiendo el CONSUMIDOR, mediante una simple declaración, exigir al EMPRESARIO la subsanación de dicha falta de conformidad, mediante la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato. Dichas gestiones serán gratuitas para el CONSUMIDOR.

Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, el CONSUMIDOR lo pondrá a disposición del EMPRESARIO y este, en su caso, recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para el CONSUMIDOR dependiendo del tipo de bien que se trate.

El bien que el CONSUMIDOR envíe a reparar o a sustituir debe coincidir con el enviado por el EMPRESARIO, adjuntando la factura o justificante de compra y debe estar perfectamente embalado y protegido. Si el bien llega al domicilio del EMPRESARIO con daños achacables a un embalaje o protección deficiente, la reparación podría no ser cubierta por la garantía, informándose de ello al CONSUMIDOR.

En relación con la reparación y la sustitución, la gratuidad comprenderá los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales empleados en la reparación, no con la instalación del bien en el domicilio del CONSUMIDOR.

No obstante, se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación:

- (i) se ajusten a la descripción realizada por el EMPRESARIO y posean las cualidades del producto que se hayan presentado al CONSUMIDOR en forma de muestra o modelo a través del Sitio Web
- (ii) sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo
- (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el CONSUMIDOR pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad (mal uso, falta de cuidado por parte del CONSUMIDOR, o una causa externa como una caída o golpe) en cuyo caso no será aplicable la garantía legal.

En el caso que el defecto aparezca durante el tercer año de la garantía corresponderá al CONSUMIDOR probar que el defecto existía cuando se entregó el bien.

Cuando al CONSUMIDOR le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al EMPRESARIO por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al fabricante del producto con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

Con carácter general, y sin perjuicio de que cese la responsabilidad del productor, el productor responderá, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el EMPRESARIO, por la falta de conformidad cuando esta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Quien haya respondido frente al CONSUMIDOR dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.

### **Exclusiones de la garantía**

Se excluyen de la garantía aquellas deficiencias ocasionadas por uso o manipulaciones indebidas, o los defectos derivados de toda causa exterior.

Asimismo, la garantía no cubre los daños causados por factores externos como fenómenos atmosféricos, fuego, agua, uso anormal del bien, quemaduras, cortes, roces, arrugas, señales, arañazos u otros daños que puedan ser causados por animales, caídas accidentales o uso incorrecto.

Quedan exentas de cobertura de garantía las reclamaciones por pérdida natural de luminosidad o degradación de esta, deterioro de color por exposición del bien a rayos solares u otras fuentes de calor, así como el uso o contacto con productos químicos y tratamiento con productos de limpieza no indicados.

### **Exoneración de responsabilidades**

EL EMPRESARIO no está obligado a indemnizar al CONSUMIDOR o a terceros por las consecuencias del uso indebido del bien, ya sean daños directos o indirectos, accidentes sufridos por personas, daños a los bienes ajenos al bien adquirido, pérdidas de beneficio o lucro cesante.

Para conocer las gestiones que deben seguirse ante los problemas en un producto puede contactar directamente con nuestro SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST-VENTA a través del teléfono (+34) 622 13 00 17 o del correo electrónico [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es)

**[Haga clic aquí para descargar las hojas de reclamaciones de la Junta de Andalucía.](#)**

## **13. DEVOLUCIÓN DE ARTÍCULOS Y/O PRODUCTOS**

El CONSUMIDOR cuenta con la posibilidad de realizar devoluciones de productos recibidos en mal estado, ya sea por tara o defecto de fabricación (siempre que dichos defectos no hubieran sido debidos a manipulación o utilización indebida por parte del CONSUMIDOR), que los productos recibidos sean erróneos con respecto a los indicados en el pedido inicial o que hayan resultado dañados en el transporte (en el caso de que el embalaje llegue abierto o roto y se haya podido perder parte de la mercancía).

En caso de producto defectuoso, el EMPRESARIO responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega. El CONSUMIDOR deberá informar al EMPRESARIO de la falta de conformidad tan pronto como tenga conocimiento de ella.

En los casos en que el CONSUMIDOR considere que en el momento de la entrega del producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto a la mayor brevedad posible con el EMPRESARIO a través de nuestro formulario de contacto o del correo electrónico [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es), facilitando los datos del producto, constatando la anomalía advertida en el producto entregado mediante el envío de fotografías en las que se compruebe que realmente el producto haya llegado abierto, sea erróneo con respecto al solicitado o es defectuoso.

El CONSUMIDOR deberá devolver al EMPRESARIO o a través de un mensajero/transportista los productos que quiere devolver debidamente embalados y protegidos para el envío.

EL EMPRESARIO solo admite devoluciones de productos adquiridos en el Sitio Web que no hayan sido manipulados, que sean erróneos con respecto a los solicitados, que presenten defectos de fabricación o que estén abiertos o rotos por el transporte, en un plazo máximo de 14 días desde la fecha de entrega de la mercancía. No se admiten devoluciones de las piezas que se hayan montado o probado.

El CONSUMIDOR dispondrá de otros 14 días naturales para enviar el producto desde que el EMPRESARIO acusa recibo de la solicitud de devolución recibida por parte del CONSUMIDOR.

Los gastos ocasionados derivados del transporte para realizar la devolución del producto correrán a cargo del CONSUMIDOR, salvo que el motivo de la devolución sea un defecto o anomalía de la fabricación del producto, que se trate de productos enviados por error o que estén abiertos o rotos, en cuyo caso los gastos de devolución serán por cuenta del EMPRESARIO.

En caso de cambio, el CONSUMIDOR tendrá que pagar los gastos de la devolución y del nuevo envío.

No es condicionante que los productos sean devueltos en sus embalajes originales o packaging original. El EMPRESARIO informa al CONSUMIDOR que si los productos no se devuelven en el mismo embalaje de origen, los bienes podrán sufrir una depreciación.

Una vez recibida la mercancía original se procederá a comprobar su estado y el EMPRESARIO comunicará por correo electrónico al CONSUMIDOR si tiene derecho a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato.

No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el CONSUMIDOR haya presentado una prueba de la devolución de los productos, según qué condición se cumpla primero.

Todo reembolso que el EMPRESARIO deba realizar al CONSUMIDOR debido a la reducción del precio o a la resolución del contrato se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días a partir de la fecha en la que el EMPRESARIO haya sido informado de la decisión del consumidor de reclamar su correspondiente derecho.

No obstante lo anterior, en el caso de que se trate de la resolución de un contrato de compraventa de bienes, el plazo para el reembolso empezará a contar a partir de que el EMPRESARIO haya recibido una prueba aportada por el CONSUMIDOR de que los ha devuelto.

El EMPRESARIO efectuará el reembolso indicado en el apartado anterior utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la adquisición del bien, salvo que se hubiese acordado expresamente entre las partes de otro modo, y siempre que no suponga un coste adicional para el CONSUMIDOR. El EMPRESARIO no impondrá al CONSUMIDOR ningún cargo por el reembolso.

Para conocer las gestiones que deben seguirse para la devolución de un producto dañado durante el envío, incorrecto o defectuoso puede contactar directamente con nuestro SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST-VENTA a través del teléfono (+34) 622 13 00 17 o del correo electrónico [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es)

#### **14. INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), EL EMPRESARIO informa a los CONSUMIDORES de la tienda online del Sitio Web <https://esenziashop.es> que todos los datos personales que faciliten mediante la cumplimentación de los formularios electrónicos de contacto o registro existentes en el Sitio Web, mediante el envío de correos electrónicos a las distintas cuentas de correo electrónico bajo el dominio en Internet [esenziashop.es](https://esenziashop.es) forman parte del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) del EMPRESARIO que se actualizará periódicamente de acuerdo con lo establecido en el RGPD UE 2016/679, para su uso por los distintos departamentos de la empresa con la finalidad de poder prestar al CONSUMIDOR nuestros servicios, darles tramite (gestión, cobro y envío de los artículos y/o productos adquiridos), enviar el boletín de noticias sobre las ofertas, promociones y recomendaciones del EMPRESARIO, así como remitir comunicaciones comerciales sobre nuestros artículos y/o productos mediante carta, teléfono, correo electrónico, SMS/MMS, WhatsApp, Telegram o por otros medios de comunicación electrónica equivalentes, siempre y cuando el interesado haya consentido el tratamiento de sus datos personales para esta finalidad.

La legitimación del tratamiento se basa en la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales o por la obtención del consentimiento expreso del interesado. Conservaremos sus datos personales mientras exista un interés mutuo para ello, desde que nos dé su consentimiento hasta que lo revoque o bien solicite la limitación del tratamiento. En tales casos, mantendremos sus datos de manera bloqueada durante los plazos legalmente exigidos. Los datos no serán comunicados a terceros, salvo obligación legal.

Mediante la introducción de sus datos en los formularios electrónicos existentes en el Sitio Web el CONSUMIDOR otorga su consentimiento explícito e inequívoco al EMPRESARIO para que proceda, en cumplimiento de los fines mencionados en el apartado anterior, al tratamiento de los datos personales facilitados.

Tales datos no serán cedidos por el EMPRESARIO a terceros sin el consentimiento explícito e inequívoco del CONSUMIDOR. Todo ello, sin perjuicio, del deber de colaboración del EMPRESARIO, ante los órganos administrativos y judiciales competentes que puedan requerir datos del CONSUMIDOR afectado.

Así mismo, EL EMPRESARIO informa al CONSUMIDOR de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso a los datos personales, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición al tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y, cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el derecho a retirarlo en cualquier momento, mediante un escrito dirigido a la dirección postal C/ Ciudad de Montilla Bloque 3, 1º 4 - 41008 Sevilla (España) o a través de la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es), adjuntando el afectado, en ambos casos, una prueba de identidad válida en derecho, como fotocopia del DNI/NIE/Pasaporte, e indicando claramente el derecho que desea ejercitar.

Si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente o considera vulnerados sus derechos, también podrá presentar una reclamación ante la Autoridad de Control Española en <https://www.aepd.es> Puede consultar nuestra Política de Privacidad en <https://esenziashop.es/politica-de-privacidad>

## **15. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

EL EMPRESARIO no puede garantizar la continuidad técnica del Sitio Web, la ausencia de fallos o interrupciones del servicio ni que el Sitio Web estará disponible o accesible el cien por cien del tiempo. El Sitio Web está alojado en un servidor seguro y con el certificado SSL de seguridad necesario, siendo estas las herramientas que dispone el EMPRESARIO para controlar la ausencia de virus, gusanos o cualquier otro elemento informático dañino.

En ningún caso, la indisponibilidad del Sitio Web, o la existencia de fallos en el mismo, facultará de ningún modo al CONSUMIDOR o a terceros, a reclamar por ningún concepto algún tipo de remuneración o prebenda compensatoria.

## **16. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

El Sitio Web, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo su programación, edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento, los diseños, logotipos, texto y/o gráficos son propiedad del EMPRESARIO o en su caso dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores.

Todos los contenidos del Sitio Web se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial, así como inscritos en los registros públicos correspondientes. La reproducción total o parcial, uso, explotación, distribución y comercialización, requiere en todo caso de la autorización escrita previa por parte del EMPRESARIO.

Cualquier uso no autorizado previamente por parte del EMPRESARIO será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial del autor.

Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos al EMPRESARIO y que pudieran aparecer en el Sitio Web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos mismos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos.

EL EMPRESARIO reconoce a favor de sus titulares los correspondientes derechos de propiedad industrial e intelectual, no implicando su sola mención o aparición en el Sitio Web la existencia de derechos o responsabilidad alguna del EL EMPRESARIO sobre los mismos, como tampoco respaldo, patrocinio o recomendación por parte del mismo.

## **17. ENLACES**

El establecimiento de un hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre EL EMPRESARIO y el propietario del Sitio Web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte del EMPRESARIO de sus contenidos o servicios.

Aquellas personas que se propongan establecer un hiperenlace previamente deberán solicitar autorización por escrito al EMPRESARIO. En todo caso, el hiperenlace únicamente permitirá el acceso a la home-page o página de inicio de los sitios web, asimismo deberá abstenerse de realizar manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre EL EMPRESARIO, o incluir contenidos ilícitos, contrarios a las buenas costumbres y al orden público.

EL EMPRESARIO no se responsabiliza del uso que cada usuario haga de la información puesta a disposición en el Sitio Web ni de las actuaciones que realice en base a la misma.

EL EMPRESARIO no asume responsabilidad alguna por la información contenida en páginas web de terceros a las que se pueda acceder por "links" o enlaces desde cualquier página web propiedad del EMPRESARIO. La presencia de "links" o enlaces en el Sitio Web del EMPRESARIO tiene finalidad meramente informativa y en ningún caso supone sugerencia, invitación o recomendación sobre los mismos.

## **18. GENERALIDADES**

Las presentes condiciones han sido expuestas con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, EL EMPRESARIO pone a su disposición las presentes Condiciones Generales, de forma que pueden ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

**Haga clic aquí para descargar las Condiciones Generales de Contratación.**

EL EMPRESARIO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración de la tienda online del Sitio Web, las funcionalidades de la misma y/o de los contenidos que en ella se incorporan. Así, como de cesar en la prestación de servicios en cualquier momento, manteniendo intactas las obligaciones comerciales o de cualquier tipo adquiridas hasta ese momento.

En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones de Compra fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

## **19. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST VENTA**

Para realizar cualquier clase de consulta, plantear alguna sugerencia, o presentar queja o reclamación relativa a la contratación de los artículos y/o productos, puede hacerse cumplimentando el formulario de contacto del Sitio Web, a través de la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@esenziashop.es](mailto:atencionalcliente@esenziashop.es), llamando al Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) 622 13 00 17 o través del número de WhatsApp (+34) 622 13 00 17, en los siguientes horarios telefónicos:

- ✓ lunes a viernes de 10 horas a 14:00 horas (mañanas) y de 18:00 horas a 21:00 horas (tardes)
- ✓ sábados, domingos y días festivos locales, autonómicos y nacionales cerrado

## **20. PLATAFORMA EUROPEA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA**

En caso de que el CONSUMIDOR haya tenido un problema con una compra o la prestación de un servicio online, podrá hacer uso de este medio para presentar cualquier reclamación en relación con dicha compraventa o prestación de servicios, así como optar por la solución extrajudicial del conflicto suscitado.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 de aplicación en toda la Unión Europea y en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, EL EMPRESARIO pone a disposición de los usuarios del Sitio Web el siguiente enlace: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>

Mediante dicho enlace, los CONSUMIDORES del Sitio Web podrán acceder a la Plataforma Europea de Resolución de Litigios en línea en materia de consumo (ODR).

## **21. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable («Causa de Fuerza Mayor»).

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

- I. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- II. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- III. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia, pandemia o cualquier otro desastre natural.
- IV. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- V. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- VI. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

## **22. JURISDICCIÓN**

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los jueces y tribunales del domicilio del CONSUMIDOR.

Además le recordamos que puede acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones Generales fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las presentes Condiciones Generales en todo lo demás y considerándose tal disposición total o parcialmente por no incluida.

Del mismo modo, las presentes condiciones resultan sujetas a cualquier otra disposición, reglamento o ley que le resulte directa o indirectamente de aplicación.