

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento (conjuntamente con todos los documentos en él mencionados) establece las condiciones por las que se rige el uso de esta página web ([www.oysho.com](http://www.oysho.com)) y su App (en adelante, y conjuntamente 'las Plataformas') y la compra de productos en la misma (en adelante, las "Condiciones").

Le rogamos que lean atentamente las presentes Condiciones, nuestra Política de Cookies y nuestra Política de Privacidad (conjuntamente, las "Políticas de Protección de Datos") antes de usar las Plataformas. Usted debe respetar todas aquellas normas que regulan el uso de las Plataformas. Para realizar un pedido, además, usted deberá aceptar expresamente las presentes Condiciones y leer la información facilitada en nuestra Política de Privacidad, quedando por tanto vinculado por las mismas. Si no está de acuerdo con todas las Condiciones, no debe usar las Plataformas.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o las Políticas de Protección de Datos puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro formulario de contacto. El contrato podrá formalizarse, a su elección, en cualquiera de los idiomas en los que las Condiciones están disponibles en las Plataformas.

### **2. NUESTROS DATOS**

La venta de artículos a través de las Plataformas es realizada bajo la denominación OYSHO por OYSHO ESPAÑA, S.A., sociedad española con domicilio en Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo (A Coruña), inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña, en el Tomo 971, Sección General, Folio 68, Hoja C-3.363, y NIF A-15026347, con teléfono 900 456 004 y correo electrónico [contact\\_es@oysho.com](mailto:contact_es@oysho.com).

### **3. SUS DATOS Y SUS VISITAS A LAS PLATAFORMAS**

La información o datos personales que nos facilite sobre usted serán tratados con arreglo a lo establecido en las Políticas de Protección de Datos. Al hacer uso de esta página web usted consiente el tratamiento de dicha información y datos y declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

### **4. USO DE NUESTRAS PLATAFORMAS**

Al hacer uso de nuestras Plataformas y realizar pedidos a través de la mismas usted se compromete a:

- i. Hacer uso de las Plataformas únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos.
- ii. No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes.
- iii. Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. Asimismo, consiente que podremos hacer uso de dicha información para ponernos en contacto con usted si es necesario (ver nuestra Política de Privacidad). Si no nos facilita usted toda la información que necesitamos, no podremos cursar su pedido.

Al realizar un pedido a través de las Plataformas, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.

### **5. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Los artículos que se ofrecen a través de las Plataformas están únicamente disponibles para su envío a territorio español.

Si desea realizar un pedido desde otro país a través de las Plataformas, por supuesto, puede hacerlo; sin embargo, tenga en cuenta que solamente ofrecemos entregas en una de las tiendas OYSHO de España o en una dirección de envío en territorio español.

## **6. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO**

Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en "Autorizar pago". Seguidamente, usted recibirá un correo electrónico acusando recibo de su pedido (la "Confirmación de Pedido"). Asimismo, le informaremos mediante correo electrónico cuando su pedido le esté siendo enviado (la "Confirmación de Envío"). Un ticket electrónico con los detalles de su pedido se adjuntará también a la Confirmación de Envío (el "ticket electrónico").

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

En caso de que usted detectase que se ha producido un error al introducir sus datos personales durante su registro como usuario de nuestras Plataformas podrá modificar los mismos en el apartado "Mi Cuenta".

En todo caso, podrá corregir errores relacionados con los datos personales aportados durante el proceso de compra dirigiéndose al servicio de atención al cliente a través del teléfono 900 456 004, o de la dirección de correo electrónico [contact\\_es@oysho.com](mailto:contact_es@oysho.com), así como ejercitar el derecho de rectificación conforme a lo contemplado en nuestra Política de Privacidad.

Nuestras Plataformas muestran ventanas de confirmación en diversos apartados del proceso de compra que no permiten proseguir con el pedido si los datos de estos apartados no se han proporcionado correctamente. Asimismo, las Plataformas ofrecen los detalles de todos los artículos que haya añadido a su cesta durante el proceso de compra, de forma que, antes de realizar el pago, usted podrá modificar los datos de su pedido.

Si usted detectase un error en su pedido con posterioridad a la finalización del proceso de pago, deberá ponerse en contacto de manera inmediata con nuestro servicio de atención al cliente, en el teléfono o en la dirección de correo electrónico anteriormente mencionados, para subsanar el error.

## **8. CONSULTAR LA DISPONIBILIDAD EN TIENDA**

El usuario podrá consultar la disponibilidad de un producto determinado. A continuación, se abrirá una ventana o pop-up donde el usuario deberá introducir su código postal o ciudad, y podrá, así, seleccionar una de las tiendas físicas que aparecerán mediante desplegable y consultar qué disponibilidad presenta un producto determinado en la tienda física seleccionada.

Esta información es válida tan sólo en el momento de realizar la consulta. Su mera consulta no implica reserva del producto.

## **9. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. En este sentido, si se producen dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, nos reservamos el derecho de facilitarle información acerca de productos sustitutivos de calidad y valor igual o superior que usted podrá encargar. Si no desea hacer un pedido de esos productos sustitutivos, le reembolsaremos cualquier cantidad que pudiera usted haber abonado.

## **10. RÉGIMEN ESPECIAL APLICABLE A PRODUCTOS PERSONALIZADOS**

OYSHO pone a disposición de los usuarios de esta página web un servicio de personalización de determinados productos, que permite al usuario incorporar elementos de personalización, a modo

enunciativo pero no limitativo, textos, símbolos, iconos, gráficos, caracteres, y/o cualesquiera otros elementos, seleccionados exclusivamente de entre los ofrecidos por OYSHO en la propia página web, los cuales el usuario podrá combinar y elegir conforme a las presentes condiciones y a las especificaciones indicadas en esta página web.

La personalización se realizará exclusivamente conforme a las opciones, limitaciones técnicas y especificaciones indicadas en el sitio web en el momento de la compra.

Usted garantiza que está autorizado para usar los textos y el resto de elementos que formen parte de la personalización de los productos. El usuario será el único responsable de la corrección, adecuación y legalidad de la combinación de caracteres, gráficos o elementos seleccionados, garantizando que no vulnera la normativa vigente ni infringe derechos de terceros, incluyendo, a título enunciativo, derechos de propiedad intelectual, industrial, de imagen o de protección de datos personales.

OYSHO se reserva expresamente el derecho a rechazar su personalización o a cancelar pedidos de productos personalizados cuya combinación de elementos resulte contraria a la ley, infrinja derechos de terceros o sea considerada inapropiada, ofensiva o contraria a los valores de la marca OYSHO. No obstante, usted será el único responsable de la personalización que solicite. Podremos rechazar su personalización o cancelar pedidos de productos personalizados en el caso de que detectemos que la personalización consiste en, o incluye, elementos inapropiados, propiedad de terceros o de cualquier otro modo ilícitos. No asumimos obligación de verificar, ni asumimos responsabilidad por, los textos u otros elementos que formen parte de la personalización creada por los usuarios de este servicio. No garantizamos la licitud de dichos textos, u otros elementos, y, en consecuencia, no asumimos responsabilidad alguna por los daños y/o perjuicios que pudieran derivarse para cualquier usuario(s) y/o cualesquiera otros terceros –y ya sean particulares o entidades públicas o privadas- derivados directa o indirectamente del uso del servicio de personalización o que guarden cualquier tipo de relación directa o indirecta con dicha sección y/o sus productos.

Usted debe tener en cuenta que, debido a razones técnicas o de otro tipo ajenas a nuestra voluntad, los colores, texturas y tamaños reales pueden variar respecto a los mostrados en su pantalla.

Asimismo, usted debe tener en cuenta que, por tratarse de prendas personalizadas, no será posible devolver ni cambiar los productos personalizados.

## **11. ENTREGA**

Antes de formalizar el pedido usted deberá seleccionar la modalidad de entrega que más se ajuste a sus necesidades. Salvo que hayamos acordado otra cosa, le enviaremos el pedido consistente en los productos relacionados en cada Confirmación de Envío sin ninguna demora indebida y, a más tardar, en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de la Confirmación de Pedido.

Existen circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o circunstancias imprevistas o extraordinarias que pueden afectar a la fecha de entrega.

En lo que respecta a la tarjeta regalo virtual, la enviaremos en la fecha indicada por usted al realizar el pedido.

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. Tenga en cuenta, en cualquier caso, que, salvo en supuestos excepcionales, no realizamos entregas a domicilio los sábados ni los domingos, salvo en el caso de la tarjeta regalo virtual, que se entregará en la fecha indicada por usted.

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 productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

La tarjeta regalo virtual se entenderá entregada con arreglo a lo establecido en las Condiciones de Uso de la Tarjeta Regalo y, en todo caso, en la fecha de envío de esta a la dirección de correo electrónico indicada por usted.

## **12. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA**

Si nos resulta imposible efectuar la entrega de su pedido, intentaremos buscar un lugar seguro para dejarlo. Si no podemos encontrar un lugar seguro, su pedido será devuelto a nuestro almacén. Si no va a estar en el lugar de entrega a la hora convenida, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros para convenir la entrega en otro día.

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 a nosotros, 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.

La presente cláusula no resulta de aplicación a la tarjeta regalo virtual, cuya entrega se registrará por lo establecido en las Condiciones de Uso de la Tarjeta Regalo y por lo establecido en la cláusula 11 anterior.

## **13. TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y LA PROPIEDAD**

Los riesgos de los productos serán a su cargo a partir del momento de su entrega. Usted adquirirá la propiedad de los productos cuando recibamos el pago completo de todas las cantidades debidas en relación con los mismos, incluidos los gastos de envío, o bien en el momento de la entrega, si ésta tuviese lugar en un momento posterior.

## **14. PRECIO Y PAGO**

Los precios de las Plataformas incluyen IVA (cuando este impuesto resulte de aplicación), pero excluyen los gastos de envío, que se añadirán al importe total debido según se expone en nuestra Guía de Compra - Envío.

Los precios pueden cambiar en cualquier momento, pero (salvo en lo establecido anteriormente) los posibles cambios no afectarán a los pedidos con respecto a los que ya le hayamos enviado una Confirmación de Pedido.

Una vez que haya seleccionado todos los artículos que desea comprar, estos se habrán añadido a su cesta y el paso siguiente será tramitar el pedido y efectuar el pago. Para ello, deberá seguir los pasos del proceso de compra, rellenando o comprobando la información que en cada paso se le solicita. Asimismo, durante el proceso de compra, antes de realizar el pago, podrá modificar los datos de su pedido. Dispone de una descripción detallada del proceso de compra en la Guía de Compra. Además, si es usted un usuario registrado, dispone de un detalle de todos los pedidos realizados en el apartado Mi Cuenta.

Podrá utilizar como medio de pago las tarjetas Visa, Mastercard, American Express, Maestro, Affinity Card, Apple Pay, Google Pay así como PayPal y Bizum (sujeto a la disponibilidad y operativa de cada entidad bancaria y su app). Asimismo, podrá pagar todo o parte del precio de su compra con una tarjeta regalo cuyo emisor sea Fashion Retail, S.A. o una tarjeta abono de OYSHO.

Le informamos que Fashion Retail, S.A. con domicilio social en Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (España) inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña, en el Tomo 3.425, Folio 49, Hoja C-47.731, y con Número de Identificación Fiscal A-70301981 realizará en nombre de Oysho España, S.A. los cobros y, en su caso, reembolsos relacionados con los pagos realizados a través de las Plataformas.

Si usted realiza un pedido a través de alguno de los dispositivos electrónicos disponibles en determinadas tiendas OYSHO de España, podrá, en algunas de ellas, realizar además el pago mediante cualquiera de los medios de pago disponibles en dichas tiendas.

Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de su tarjeta de crédito. Al hacer clic en "Autorizar Pago" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya o que es el legítimo poseedor de la tarjeta regalo o de la tarjeta abono.

Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no nos haremos responsables por ningún retraso o falta de entrega y no podremos formalizar ningún contrato con usted.

#### **15. COMPRA COMO INVITADO**

Nuestra página web también permite la compra a través de la funcionalidad de compra como invitado. En esta modalidad de compra, se le solicitarán únicamente los datos imprescindibles para poder tramitar su pedido. Una vez finalizado el proceso de compra, se le ofrecerá la posibilidad de registrarse como usuario o continuar como usuario no registrado.

#### **16. COMPRA RÁPIDA**

A través de la funcionalidad compra rápida (en adelante, "Compra Rápida"), podrá realizar compras en las Plataformas más fácilmente, evitando la introducción de los datos de envío, facturación y pago en cada compra. La Compra Rápida estará disponible en el apartado Cesta de Compra. Para utilizar la Compra Rápida, deberá guardar los datos de su tarjeta. Podrá hacerlo al realizar el pago con cualquiera de las tarjetas aceptadas en las Plataformas, marcando la opción "guardar datos de mi tarjeta". Ello implica el almacenamiento de los siguientes datos de su tarjeta: número de tarjeta, nombre del titular tal y como aparece escrito y caducidad de la tarjeta. Para guardar los datos de su tarjeta y usar la Compra Rápida, deberá aceptar las Condiciones y el tratamiento de sus datos personales recogido en la Política de Privacidad vigentes. Al aceptar el uso de la Compra Rápida, usted autoriza que las compras cuyo pago inicie a través de dicha herramienta se carguen a la tarjeta correspondiente asociada a dicha herramienta.

El uso de sus tarjetas se regirá en todo caso por las condiciones suscritas entre usted y el emisor de su tarjeta. Podrá guardar en Compra Rápida los datos de tantas tarjetas como desee, para lo que deberá realizar al menos un pago con cada una de ellas. En caso de que desee guardar los datos de más de una tarjeta, la tarjeta cuyos datos se hayan guardado más recientemente será considerada su "Tarjeta Favorita", a la que por defecto se cargarán las compras realizadas mediante Compra Rápida. No obstante, podrá modificar su Tarjeta Favorita en el apartado "Mi Cuenta" de esta página web. Para usar la Compra Rápida, únicamente deberá hacer clic en el botón "Compra Rápida" que aparecerá en la Cesta de Compra. Inmediatamente aparecerá una pantalla con los datos de envío, facturación y pago de su compra. La información disponible en dicha pantalla no es editable, por lo que si algún dato no es correcto, no finalice la compra. Para realizar compras con otros datos, por favor, no utilice la Compra Rápida. Podrá modificar su Tarjeta Favorita asociada a la Compra Rápida en el apartado Mi Cuenta de esta web. Lo dispuesto en la presente cláusula no le será de aplicación si usted realiza una compra como invitado.

#### **17. SHOP&GO**

El servicio Shop&Go de OYSHO incluye la preparación de su pedido online desde una de nuestras tiendas físicas y recogida por su parte cuando lo desee en una tienda OYSHO dentro de los plazos establecidos, o el envío a su domicilio.

Para poder utilizar el servicio Shop&Go, el usuario deberá disponer de un dispositivo móvil con acceso a internet, un correo electrónico (si accede como invitado) o la APP de OYSHO (en caso de identificarse). A dicha dirección de correo electrónico se le enviarán todas las notificaciones necesarias para la prestación de Servicios Shop&Go.

#### **17.1 Embolsado del pedido Shop&Go y recogida en tienda**

Si usted ha utilizado el servicio Shop&Go tiene un plazo máximo de recogida de 15 días naturales, a contar desde la fecha de envío del aviso de “Shop&go disponible” que recibirá de nosotros, para proceder a su retirada. Transcurridos 15 días naturales desde la fecha de notificación del aviso de “Shop&go disponible” sin que haya pasado a retirarla, la compra quedará resuelta, y OYSHO tendrá derecho a disponer libremente de la misma y le devolverá el precio por el mismo modo de pago que ha utilizado en la compra.

#### **17.2 Envío a domicilio del pedido Shop&Go**

El servicio Shop&Go dispone de servicio de envío a domicilio. Si usted no recogiera el pedido en la dirección que ha designado para el envío a domicilio, o se negara a recibirla, la compra quedará resuelta y OYSHO tendrá derecho a disponer libremente de la misma y a descontar en la devolución del precio la cantidad que corresponda por la parte del servicio ya ejecutado. No obstante lo anterior, OYSHO se reserva el derecho a reclamarle la totalidad de los daños y perjuicios que se le hubieren ocasionado si éstos fueran mayores al importe pagado por usted.

### **18. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO Y FACTURACIÓN**

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 se entenderá localizada en el territorio de aplicación del IVA español si la dirección de entrega está en territorio español salvo Canarias, Ceuta y Melilla. El tipo de IVA aplicable será el legalmente vigente en cada momento en función del artículo concreto de que se trate.

En los pedidos con destino a Canarias, Ceuta y Melilla, las entregas se encontrarán exentas de IVA por aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de Ley 37/1992, sin perjuicio de la aplicación de los impuestos y aranceles correspondientes conforme a la normativa vigente en cada uno de estos territorios.

Usted nos autoriza expresamente a emitir la factura en soporte electrónico. No obstante, podrá indicarnos en cualquier momento su voluntad de recibir una factura en soporte papel, en cuyo caso, emitiremos y remitiremos la factura en dicho formato. Podrá solicitarlo contactando con nuestro servicio de atención al cliente, a través de cualquiera de los medios puestos a su disposición y de manera gratuita.

### **19. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

#### **19.1 Derecho legal a desistir de la compra**

Si usted está contratando como consumidor y usuario, tiene usted derecho a desistir del presente Contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes o en caso de que los bienes que componen su pedido se entreguen por separado, a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos a OYSHO, a la dirección Carretera Tordera-Palafolls s/n, 08490 Tordera, Barcelona, al teléfono 900 456 004, escribiéndonos al correo electrónico [contact\\_es@oysho.com](mailto:contact_es@oysho.com) o a través de nuestros canales de contacto indicados en la página web y/o App, su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura como Anexo a las presentes Condiciones, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo

de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

### **Consecuencias del desistimiento**

En caso de desistimiento por su parte, 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 todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente Contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, salvo que usted nos indique lo contrario, detallando expresamente el medio de pago a través del cual desee que realicemos la devolución. No incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. No obstante lo anterior, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero. Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los productos en cualquiera de las tiendas OYSHO de España, entregarnos los productos en alguno de los puntos de entrega habilitados en España utilizando a tal efecto la etiqueta de devolución que enviaremos con su solicitud, realizar la devolución a través de un mensajero/Courier organizado por nosotros, o enviar los productos a OYSHO, Carretera Tordera-Palafoles s/n, 08490 Tordera, Barcelona, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del Contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

Salvo que realice la devolución de los bienes en una tienda OYSHO de España, deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. En el caso de realizar la devolución en alguno de los puntos de entrega mencionados, recuerde que deberá entregar, junto con los productos, una copia impresa del ticket electrónico que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

### **19.2 Derecho contractual de desistimiento**

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 19.1 anterior, le concedemos un plazo de 30 días naturales contado desde la fecha de Confirmación de Envío de los productos para realizar devoluciones de los productos (salvo de los mencionados en la cláusula 19.3 siguiente, respecto de los que se excluye el derecho de desistimiento). La devolución de la tarjeta regalo se rige por las Condiciones de Uso de la Tarjeta Regalo.

En caso de que devuelva los productos dentro del plazo contractual del derecho de desistimiento, pero una vez transcurrido el plazo legal, se le reembolsará únicamente el precio pagado por tales productos. Usted se hará cargo de los costes directos de devolución del producto cuando no realice la devolución en una de las tiendas OYSHO de España .

Usted podrá ejercitar su derecho de desistimiento con arreglo a lo establecido en la cláusula 18.1 anterior, si bien si nos comunica su intención de desistir del Contrato transcurrido el plazo legal de desistimiento, deberá en todo caso entregarnos los bienes dentro del plazo de 30 días naturales contado desde la fecha de Confirmación de Envío.

### **19.3 Disposiciones comunes**

No tendrá usted derecho a desistir del Contrato cuyo objeto sea el suministro de alguno de los productos siguientes:

- i. Artículos personalizados.
- ii. CDs/DVD de música sin su envoltorio original.
- iii. Bienes precintados por razones de higiene que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Su derecho a desistir del Contrato será de aplicación exclusivamente a aquellos productos que se devuelvan en las mismas condiciones en que usted los recibió. No se hará ningún reembolso si el producto ha sido usado más allá de la mera apertura del mismo, de productos que no estén en las mismas condiciones en las que se entregaron o que hayan sufrido algún daño, por lo que deberá ser cuidadoso con el/los producto/s mientras estén en su posesión. Por favor, devuelva el artículo usando o incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso lo acompañen.

Podrá realizar las devoluciones en cualquier tienda OYSHO de España, en alguno de los puntos de entrega habilitado en España, o a través de un mensajero/Courier que enviaremos a su domicilio, de conformidad con lo descrito a continuación:

- Devoluciones en tienda OYSHO.

Podrá devolvernos los productos en cualquiera de nuestras tiendas OYSHO en España. En este caso, deberá acudir a cualquiera de dichas tiendas y entregar junto con el artículo, el ticket electrónico que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío, que también se conserva en su cuenta de las Plataformas. Usted puede presentar el ticket electrónico mostrándolo en forma digital a través de la pantalla de su dispositivo móvil o llevándolo impreso a la tienda.

- Devoluciones a través de los puntos de entrega habilitados en España.

Usted podrá devolver los productos en alguno de los puntos de entrega habilitados en España que encontrará en el apartado “Pedidos y Devoluciones” de la sección “Mi cuenta” de la página web o “Mis Devoluciones” en la App de OYSHO. Para ello, usted deberá solicitar la devolución mediante el método “Punto de entrega” del referido apartado, y a continuación le enviaremos por correo electrónico una etiqueta de devolución que deberá pegar en el paquete y dejarlo en su oficina de correos local. Deberá dejar el artículo en el mismo paquete en el que lo recibió y seguir las instrucciones del apartado “Pedidos y Devoluciones” de la sección “Mi cuenta” de la página web, “Mis Devoluciones de la App” o del propio correo electrónico. Si usted ha realizado una compra como invitado, podrá solicitar devolver los productos en alguno de los puntos de entrega habilitados en España utilizando para ello el enlace que se le habrá enviado junto a la Confirmación de Pedido. Tras efectuar las verificaciones oportunas, usted recibirá un correo electrónico con una etiqueta que deberá pegar en el paquete y devolverlo a cualquiera de los referidos puntos habilitados. Siempre y cuando usted entregue los bienes en el punto de entrega seleccionado en un plazo máximo de 14 días a contar desde la fecha de entrega de su pedido (que podrá consultar en las Plataformas en la información relativa a su pedido), nosotros asumiremos el coste del primer envío dentro de un mismo pedido. Para cada envío posterior (por ejemplo, en caso de un posterior desistimiento de otros artículos del mismo pedido) dentro del mismo pedido, usted deberá soportar el coste directo de la devolución, que será deducido del total a reembolsar por la devolución.

- Devoluciones a través de mensajero/Courier.

Para esta modalidad de devolución, es necesario que acceda a su cuenta y marque los artículos que desea devolver. Si ya no dispone del embalaje original, podrá realizar la devolución en cualquier embalaje, siempre y cuando con éste se asegure el no extravío de los artículos, siguiendo las instrucciones que encontrará en el apartado “DEVOLUCIONES” en esta página web. Si usted ha realizado una compra como invitado, podrá solicitar la devolución de los productos desde su domicilio, utilizando para ello el enlace que se le habrá enviado junto a la Confirmación de Pedido. Tras verificar todos los datos, la empresa de transporte se pondrá en contacto con usted por email en las siguientes 24-48 horas para organizar una fecha de recogida. En caso de realizar la devolución desde domicilio esto conllevará un coste, que será deducido del importe de la devolución.



En caso de que no desee devolver los productos a través de la opción gratuita disponible, usted será responsable de los costes de devolución. En este último caso, recuerde que deberá entregar, junto con los productos, una copia impresa del ticket electrónico que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío. Por favor, tenga en cuenta que si usted decide devolvernos los artículos a portes debidos estaremos autorizados a cargarle los gastos en que podamos incurrir.

Tras examinar el artículo le comunicaremos si tiene derecho al reembolso de las cantidades abonadas. El reembolso de los gastos de transporte únicamente se realizará cuando el derecho de desistimiento se ejercite dentro del plazo legal y se devuelvan todos los artículos que componen el pedido en cuestión. El reembolso se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de 14 días desde la fecha en que usted nos comunicó su intención de desistir. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero. El reembolso se efectuará siempre en el mismo medio de pago que usted utilizó para pagar la compra, salvo cuando para la devolución se presente un ticket regalo. En éste último caso, el reembolso se realizará mediante una tarjeta o un ticket abono de OYSHO emitido por OYSHO ESPAÑA, S.A.

Usted asumirá el coste y riesgo de devolvernos los productos, tal y como se ha indicado anteriormente. Si tienen alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro formulario de contacto o llamando al teléfono 900 456 004.

Las devoluciones de los pedidos abonados en la caja de la propia tienda deberán realizarse en todo caso en las tiendas OYSHO de España. En este caso, si transcurridos 15 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, el pedido no haya sido recogido por causa no imputable a nosotros, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Igualmente, las devoluciones de los pedidos realizados por medio de los dispositivos electrónicos disponibles en determinadas tiendas OYSHO de España y abonados en la caja de la propia tienda deberán realizarse en todo caso en las tiendas OYSHO de España. En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted y procederemos a efectuar dicho reembolso.

#### **19.4 Devoluciones en Canarias, Ceuta y Melilla**

Si desea cambiar o devolver un producto que hubiese sido entregado en Canarias, Ceuta o Melilla, podrá hacerlo acudiendo en persona a cualquier tienda OYSHO, con arreglo a lo mencionado en la presente cláusula. Si no fuera posible proceder así, deberá ponerse en contacto con nosotros en el número de teléfono 900 456 004 para convenir con nosotros o algún representante nuestro la recogida del producto por un mensajero o bien realizar la devolución a su propio coste.

#### **19.5 Devoluciones de productos defectuosos**

En los casos en que usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el Contrato, deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata por medio de alguno de nuestros canales de contacto facilitando los datos del producto así como del daño que sufre, o bien llamando por teléfono al número 900 456 004 donde le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrá devolver en cualquiera de nuestras tiendas OYSHO en España, en alguno de los puntos de entrega habilitados en España o a través de un mensajero/Courier organizado por nosotros.

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

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos

para entregarle el artículo y los costes en que usted hubiera incurrido para devolvérselo a nosotros. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, salvo cuando para la devolución se presente un ticket regalo. En éste último caso, el reembolso se realizará mediante una tarjeta o un ticket abono de OYSHO emitido por OYSHO ESPAÑA, S.A. Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente.

#### **19.6 Derecho de desistimiento y devolución de pedidos desde el extranjero.**

Si usted ha realizado un pedido a través de las Plataformas desde un Estado miembro de la Unión Europea distinto de España, las cláusulas 19.1, 19.2, 19.3 y 19.4 anteriores serán de aplicación con la restricción de que la devolución a través de un mensajero/Courier organizado por nosotros solo puede realizarse desde la dirección de entrega original en España.

Asimismo, le informamos de que bajo ninguna circunstancia (con la excepción de lo previsto en la cláusula 19.5 a la que la presente cláusula 19.6 no resulta de aplicación) estaremos obligados a reembolsarle gastos de envío distintos a los incurridos hasta la dirección de entrega original en España o gastos de devolución desde un destino fuera del territorio español.

### **20. GARANTÍAS**

Si usted contrata como consumidor y usuario, tiene derecho a medidas correctoras, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes. Le ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos a través de esta página web, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, por la falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un plazo de tres años desde la entrega del producto.

Se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por nosotros y posean las cualidades que hayamos presentado en las Plataformas, (ii) sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundadamente esperables. En este sentido, si alguno de los productos no fuera conforme con el contrato, usted deberá ponerlo en nuestro conocimiento siguiendo el procedimiento detallado en el apartado 19.5 anterior y a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos al efecto.

Los productos que vendemos, especialmente los productos de artesanía, a menudo pueden presentar las características de los materiales naturales que se utilizan en su fabricación. Estas características, tales como variación en las vetas, en la textura, en los nudos y en el color, no tendrán la consideración de defectos o taras. Al contrario, debería contarse con su presencia y apreciarlas. Únicamente seleccionamos los productos de la máxima calidad, pero las características naturales son inevitables y deben ser aceptadas como parte de la apariencia individual del producto.

Nuestra garantía comercial no afectará los derechos que tiene reconocidos por la legislación vigente.

### **21. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en las presentes Condiciones, nuestra responsabilidad en relación con cualquier producto adquirido en nuestras Plataformas estará limitada estrictamente al precio de compra de dicho producto. No obstante, y salvo disposición legal en sentido contrario, no aceptaremos ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

- pérdidas de ingresos o ventas;
- pérdida de negocio;
- lucro cesante o pérdida de contratos;
- pérdida de ahorros previstos;
- pérdida de datos; y
- pérdida de tiempo de gestión o de horario de oficina.

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

## **22. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Usted reconoce y consiente que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte de las Plataformas nos corresponden en todo momento a nosotros o a quienes nos otorgaron licencia para su uso. Usted podrá hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que se lo autoricemos expresamente nosotros o quienes nos otorgaron licencia para su uso. Esto no le impedirá utilizar las Plataformas en la medida necesaria para copiar la información sobre su pedido o datos de Contacto.

## **23. VIRUS, PIRATERÍA Y OTROS ATAQUES INFORMÁTICOS**

Usted no debe realizar un uso indebido de las Plataformas mediante la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. Usted no tratará de tener acceso no autorizado a las Plataformas, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con nuestras Plataformas. Usted se compromete a no atacar las Plataformas a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque de denegación de servicio distribuido. El incumplimiento de esta cláusula podría llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas por la normativa aplicable. Informaremos de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes y cooperaremos con ellas para descubrir la identidad del atacante. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, dejará inmediatamente de estar autorizado a usar las Plataformas. No seremos responsables de cualquier daño o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar a su ordenador, equipo informático, datos o materiales como consecuencia del uso de las Plataformas o de la descarga de contenidos de la misma o a los que la misma redireccione.

## **24. LINKS DESDE NUESTRAS PLATAFORMAS**

En el caso de que nuestras Plataformas contengan links a otras páginas web y materiales de terceros, dichos links se facilitan únicamente a efectos informativos, sin que nosotros tengamos control alguno sobre el contenido de dichas páginas web o materiales. Por lo tanto, no aceptamos responsabilidad alguna por cualquier daño o pérdida derivados de su uso.

## **25. COMUNICACIONES POR ESCRITO**

La normativa aplicable exige que parte de la información o comunicaciones que le enviemos sean por escrito. Mediante el uso de las Plataformas, usted acepta que la mayor parte de dichas comunicaciones con nosotros sean electrónicas. Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico o le facilitaremos información colgando avisos en las Plataformas. A efectos contractuales, usted consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que le enviemos de forma electrónica cumplen con los requisitos legales de ser por escrito. Esta condición no afectará a sus derechos reconocidos por ley.

## **26. NOTIFICACIONES**

Las notificaciones que usted nos envíe deberán enviarse preferiblemente a través de nuestro formulario de contacto. Con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 25 anterior y salvo que se estipule lo contrario, le podremos enviar comunicaciones bien al e-mail o bien a la dirección postal facilitada por usted a la hora de realizar un pedido. Se entenderá que las notificaciones han sido recibidas y han sido correctamente hechas en el mismo instante en que se cuelguen en nuestras Plataformas, 24 horas después de haberse enviado un correo electrónico, o tres días después de la fecha de franqueo de cualquier carta. Para probar

que la notificación ha sido hecha, será suficiente con probar, en el caso de una carta, que tenía la dirección correcta, estaba correctamente sellada y que fue debidamente entregada en correos o en un buzón y, en el caso de un correo electrónico, que el mismo fue enviado a la dirección de correo electrónico especificada por el receptor.

## **27. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

El contrato es vinculante tanto para usted como para nosotros, así como para nuestros respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes. Usted no podrá transmitir, ceder, gravar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, sin haber obtenido nuestro consentimiento previo por escrito. Podemos transmitir, ceder, gravar, subcontratar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, en cualquier momento durante su vigencia. Para evitar cualquier duda, dichas transmisiones, cesiones, gravámenes u otras transferencias no afectarán los derechos que, en su caso, usted, como consumidor, tiene reconocidos por ley ni anularán, reducirán o limitarán de cualquier otra forma las garantías, tanto expresas como tácitas, que le hubiésemos podido otorgar.

## **28. 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: 1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas. 2. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra. 3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural. 4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados. 5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones. 6. 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.

## **29. RENUNCIA**

La falta de requerimiento por nuestra parte del cumplimiento estricto por su parte de alguna de las obligaciones asumidas por usted en virtud de un contrato o de las presentes Condiciones o la falta de ejercicio por nuestra parte de los derechos o acciones que nos pudiesen corresponder en virtud de dicho contrato o de las Condiciones, no supondrá renuncia ni limitación alguna en relación con dichos derechos o acciones ni le exonerará a usted de cumplir con tales obligaciones. Ninguna renuncia por nuestra parte a un derecho o acción concreto supondrá una renuncia a otros derechos o acciones derivados de un contrato o de las Condiciones. Ninguna renuncia por nuestra parte a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados de un contrato surtirá efecto, a no ser que se establezca expresamente que es una renuncia y se formalice y se le comunique a usted por escrito de conformidad con lo dispuesto en el apartado de Notificaciones anterior.

## **30. NULIDAD PARCIAL**

Si alguna de las presentes Condiciones o alguna disposición de un contrato fuesen declaradas nulas y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

### **31. ACUERDO COMPLETO**

Las presentes Condiciones y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted y nosotros en relación con el objeto de las mismas y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre usted y nosotros verbalmente o por escrito. Usted y nosotros reconocemos haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte o que pudiera inferirse de cualquier declaración o escrito en las negociaciones entabladas por los dos antes del mismo, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones. Ni usted ni nosotros dispondremos de acción frente a cualquier declaración incierta realizada por la otra parte, verbal o escrita, con anterioridad a la fecha de un contrato (salvo que se hubiera hecho tal declaración incierta de forma fraudulenta) y la única acción de que dispondrá la otra parte será por incumplimiento de contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

### **32. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES**

Nos reservamos la facultad de modificar los Términos y Condiciones. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo.

Si Usted no está de acuerdo con las modificaciones introducidas, le recomendamos no hacer uso de nuestras Plataformas.

### **33. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El uso de nuestras Plataformas y los contratos de compra de productos a través las mismas se regirán por la legislación española. Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de las Plataformas o con dichos contratos será sometida a la jurisdicción no exclusiva de los juzgados y tribunales españoles. Si usted está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

### **34. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios y sugerencias, así como cualquier consulta, queja o reclamación, a través de nuestro formulario de contacto, del teléfono o de la dirección postal o de correo electrónico indicados en la cláusula 2 de las presentes Condiciones. Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios. Puede solicitarlas llamando al teléfono 900 456 000 o a través de nuestro formulario de contacto.

Sus quejas y reclamaciones ante nuestro servicio de atención al cliente serán atendidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes. Asimismo, quedarán registradas con una clave identificativa que pondremos en su conocimiento y le permitirá hacer seguimiento de las mismas. Si usted como consumidor considera que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirnos sus quejas a través de la dirección de correo electrónico [contact\\_es@oysho.com](mailto:contact_es@oysho.com) con el fin de solicitar una solución extrajudicial de controversias.

En este sentido, si la adquisición entre usted y nosotros se ha celebrado online a través de nuestras Plataformas, de acuerdo con el Reglamento Nº 524/2013 de la UE, le informamos que usted tiene derecho a solicitar con nosotros una resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo accesible a través de la dirección de Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Última modificación: 28/10/25

## **ANEXO I**

### **Modelo de formulario de desistimiento**

**(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)**

A la atención de OYSHO España, S.A. actuando bajo el nombre comercial OYSHO, Carretera Tordera-Palafolls s/n, 08490 Tordera, Barcelona, FAX: 937667672 contact\_es@oysho.com

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien:

Pedido el/recibido el (\*):

Nombre del consumidor:

Dirección del consumidor:

Firma del consumidor (solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha:

(\*) Táchese lo que no proceda

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA APP OYSHO Y DE LAS FUNCIONALIDADES**

Los presentes términos y condiciones (en adelante, las “Condiciones”) regulan con carácter específico y adicional a las Condiciones de Uso y Compra de [www.oysho.com](http://www.oysho.com), el acceso y el uso de los servicios disponibles en la App de la marca OYSHO (la “App”), así como de las diferentes funcionalidades, accesibles todas ellas a través de la App, y algunas de ellas, de manera independiente, a través de otras plataformas (las “Funcionalidades”).

Las Funcionalidades, comprenden: (i) la posibilidad de adquirir productos a través de la App siendo considerada una compra en Tienda Online y, por lo tanto, sujeta a las Condiciones de Uso y Compra de [www.oysho.com](http://www.oysho.com); (ii) la posibilidad de gestionar pagos en las compras (en adelante, “Wallet”) que realice en las tiendas físicas de OYSHO (en adelante, y según cual sea la referencia que corresponda, la “Tienda Física” o las “Tiendas Físicas”); (iii) la gestión de los tickets de las compras realizadas en las tiendas online de OYSHO (en adelante, “Tienda Online”) y, cuando así se solicite, de los tickets de compras realizadas en las Tiendas Físicas, y que ambas son operadas en España por la sociedad OYSHO ESPAÑA, S.A., sociedad española con domicilio en Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña, al Tomo 971, Sección General, Folio 68, Hoja C-3.363, y NIF A15026347; (iv) así como, la posibilidad de obtener el ticket electrónico o justificante de compra electrónico (el “Ticket electrónico”), seleccionando previamente la opción “Ticket electrónico” en la App, y mostrando en las Tiendas Físicas de OYSHO el QR identificativo (el “QR ID”). Para cada transacción, se podrá optar por recibir el Ticket Electrónico en lugar del ticket en formato papel.

### **1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS FUNCIONALIDADES**

#### **1. Adquisición de productos en [www.oysho.com](http://www.oysho.com) a través de la APP**

La App permite a los clientes adquirir productos a través de la misma en [www.oysho.com](http://www.oysho.com), por lo tanto tiene consideración de compra en Tienda Online quedando sujeta a las Condiciones de Uso y Compra de [www.oysho.com](http://www.oysho.com), las cuales deberá aceptar en el momento de la compra.

#### **2. Funcionalidad Wallet**

Mediante uso de la funcionalidad Wallet, podrá:

i. Tener acceso a los tickets electrónicos relativos a sus compras en Tiendas Físicas en aquellos casos en que inicie el pago con Wallet o los haya solicitado o generado conforme a lo que se indica en los apartados 1.4 y 1.5. Asimismo, tendrá acceso a los tickets electrónicos de la Tienda Online;

ii. Gestión de tarjetas de pago y tarjetas regalo: permite añadir las tarjetas que se utilizarán para realizar el pago que se inicie utilizando Wallet en Tiendas Físicas. En caso de que ya existan tarjetas guardadas mediante la opción de compra rápida de la venta online, estas estarán disponibles de forma automática para facilitar su activación como tarjeta para el pago mediante Wallet.

Al incluir los datos de una tarjeta nueva, usted nos autoriza a comprobar la validez de sus tarjetas y tarjetas regalo cuyos datos desee almacenar, lo que incluye la posibilidad de que para ello se realice un cargo en su tarjeta a través del sistema de seguridad de micropago.

En su caso, el importe de dicho micropago le será reembolsado en el plazo máximo de un mes desde la fecha de realización del mismo. Además de gestionar las propias tarjetas, en función de los mecanismos de seguridad habilitados en el dispositivo donde se ejecuta la App, Wallet podrá solicitarle generar una contraseña asociada a ellas.

iii. Inicio de pagos mediante Wallet: para gestionar el pago con Wallet en las Tiendas Físicas habilitadas al efecto, deberá seguir las instrucciones facilitadas por el personal de la tienda correspondiente.

En todo caso, tenga en cuenta que para iniciar el pago a través de Wallet usted deberá presentar el código QR generado por la App para su comprobación por el personal y lectura por los medios técnicos habilitados en la zona de caja de la Tienda Física.

En función de los mecanismos de seguridad habilitados en el dispositivo donde se ejecuta la App, Wallet podrá solicitar la introducción de la Contraseña Wallet para poder generar el código QR que permite gestionar el pago.

La entrega de los artículos se realiza en el momento en el que usted autoriza el inicio del pago de la compra de los mismos, mediante la presentación al personal de la tienda del QR ID y la lectura de dicho código por los medios técnicos habilitados en la zona de caja de la Tienda Física.

La compra cuyo pago usted inicie a través de Wallet, se registrará en todo caso por las condiciones de compra de la Tienda Física correspondiente. Por ello, cualquier reclamación relacionada con el contrato entre usted y la Tienda Física correspondiente deberá dirigirla a la sociedad, OYSHO ESPAÑA, S.A. (datos de contacto: teléfono 900456004/correo electrónico [contact\\_es@oysho.com](mailto:contact_es@oysho.com)), o de resultar de aplicación en el caso concreto, por ejemplo, por haberse realizado en tiendas físicas ubicadas en países distintos a España ante la sociedad que según el caso correspondiera. Wallet es un servicio gratuito.

No obstante, el emisor de su tarjeta podría cobrar comisiones por los pagos realizados con la misma. Consulte los términos del contrato con el emisor de su tarjeta para más información. Asimismo, su operador de servicios de telecomunicaciones podría cobrar por el uso de la red de telecomunicaciones a través de la que usted accede a Wallet.

Consulte los términos del contrato con su proveedor de red para más información. Únicamente podrá utilizar Wallet para iniciar pagos en los establecimientos indicados. El uso de Wallet para otros fines está estrictamente prohibido.

Nos reservamos, por tanto, el derecho a eliminarle como usuario y, a tal efecto, cancelar su cuenta y exigir las responsabilidades pertinentes al usuario que realice un uso indebido o fraudulento del mismo o incumpla las normas y procedimientos contenidos en las presentes Condiciones Wallet y/u otros textos legales aplicables a Wallet, la App y/o el Servicio.

### 3. Identificación personal como usuario de OYSHO, mostrando el QR ID.

El QR ID será válido para identificar al cliente dentro de la Tienda Física, simplificando de esta forma el procedimiento, y posibilitando una mejor experiencia de compra. El QR ID, permitirá a su vez al usuario, participar en acciones promocionales y obtener otras ventajas, ello siempre con sujeción a los términos correspondientes que resulten de aplicación en cada caso.

### 4. Obtención del Ticket Electrónico en compras en Tiendas Físicas

Si usted es un usuario registrado, pero no desea registrar ninguna tarjeta de pago (propia de la funcionalidad Wallet) le aparecerá automáticamente en la App, un código QR exclusivo e identificativo, referido en este texto como QR ID. Este QR ID, al que también se posibilitará acceder a través de otras plataformas, y no exclusivamente a través de la App, podrá ser utilizando, entre otras Funcionalidades, para solicitar y recibir el Ticket Electrónico y justificantes de pago electrónicos en la App. Para hacer uso de esta funcionalidad, Ud. Tendrá que activar la opción "Ticket Electrónico" en la App, y mostrar el QR ID, y se le enviará el Ticket automáticamente a la App.

A partir de ese momento, usted podrá hacer cambios o devoluciones en las Tiendas Físicas usando dicho Ticket; en cumplimiento de los términos y condiciones que en cada momento sean de aplicación, según la política comercial de OYSHO y, en todo caso, de conformidad con la legalidad vigente.

En este caso, no se le hará entrega de ticket en soporte papel. Por lo tanto, es esencial que entienda que mediante la utilización de éste QR ID, con la activación de la opción correspondiente, usted solicita expresamente la emisión del ticket electrónico o justificante de compra en formato digital, renunciando



por tanto a recibir éste en papel. En cualquier caso, podrá solicitar el ticket en papel siempre que lo considere.

En cualquier caso, resultará siempre de aplicación preferente la normativa reguladora sobre tickets electrónicos o cualquier otra que resulte de aplicación, y a la que estas Condiciones quedan sometidas.

Si decidiese darse de baja como usuario, tiene a su disposición la opción de solicitar, durante el proceso de tramitación de dicha baja, que se le remitan todos los tickets almacenados en la App al correo electrónico que a tal efecto nos indique.

#### 5. “Escaneo” de tickets:

Partiendo de un ticket en formato papel se puede generar una copia digital de dicho ticket mediante el escaneo de un código QR que se encuentra impreso en el ticket. A partir de ese momento, usted podrá hacer devoluciones en las Tiendas Físicas usando dicho ticket; en cumplimiento de los términos y condiciones que en cada momento sean de aplicación, según la política comercial de OYSHO y, en todo caso, de conformidad con la legalidad vigente.

### 2. **DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA APP Y DE LAS FUNCIONALIDADES**

Siempre respetando la legislación aplicable, nos reservamos el derecho de modificar, suspender o eliminar, en cualquier momento, a su entera discreción y sin previo aviso, ya sea con carácter general o en particular para uno o más usuarios, la disponibilidad/accesibilidad de la App o de cualquiera o la totalidad de las Funcionalidades, así como de modificar, suspender o eliminar, en los mismos términos, la disponibilidad de la App y/o de la totalidad o parte de las Funcionalidades.

### 3. **RESPONSABILIDAD**

Salvo en aquellos supuestos en los que legalmente se limite la exclusión de responsabilidad, no somos responsables de los daños que pudieran derivarse para usted del uso de la App/de las distintas Funcionalidades.

Usted se compromete a utilizar la App/las Funcionalidades, únicamente para los propósitos para los que está concebida y por lo tanto a no realizar un uso indebido o fraudulento, siendo responsable frente a la Sociedad o cualquier tercero de los daños que pudiesen derivarse de un uso indebido de la App / las Funcionalidades.

Usted será responsable en los siguientes supuestos:

cuando, en su caso, su equipo o terminales asociados a la App, tarjetas SIM, direcciones de correo electrónico y/o cualquiera de las Contraseñas fueran utilizadas por un tercero por usted autorizado sin nuestro conocimiento.

cuando se produzcan errores o fallos en la utilización de la App / las Funcionalidades por usted como consecuencia de un funcionamiento defectuoso de su hardware, software, dispositivos o terminales o por no haber implantado los mecanismos de seguridad necesarios en el dispositivo en el que se ejecute la App/las Funcionalidades.

### 4. **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y OTROS DERECHOS DE LA APP Y DE LAS FUNCIONALIDADES.**

Cualesquiera los elementos que formen parte de, o estén incluidos en, la App/Wallet/otras Funcionalidades, son propiedad o se encuentran bajo el control de la Sociedad o de terceros que han autorizado su utilización. A todo ello, en su conjunto, se le denominará en lo sucesivo, la “Propiedad”.

El usuario se compromete a no retirar, suprimir, alterar, manipular ni en modo alguno modificar:

Aquellas notas, leyendas, indicaciones o símbolos que bien la Sociedad o los legítimos titulares de los derechos incorporen a sus propiedades en materia de propiedad intelectual o industrial (como por ejemplo, copyright, ©, ® y ™, etc.).

Los dispositivos técnicos de protección o identificación que pueda contener la Propiedad (como por ejemplo, marcas de agua, huellas digitales, etc.). El usuario reconoce que en virtud de las presentes Condiciones, la Sociedad no cede ni transfiere al usuario ningún derecho sobre su Propiedad, o sobre cualesquiera propiedades de terceras partes.

La Sociedad sólo autoriza al usuario el acceso y uso de los mismos de conformidad con los términos indicados en las presentes Condiciones.

Los usuarios no están autorizados para copiar, distribuir (incluyendo correos electrónicos e Internet), transmitir, comunicar, modificar, alterar, transformar, ceder o, en cualquier otra forma desplegar actividades que conlleven el uso comercial de la Propiedad, ya sea con carácter parcial o total, sin que conste el expreso consentimiento, otorgado por escrito, del legítimo titular de los derechos de explotación.

El acceso y uso de la Propiedad se realizará siempre y en todo caso con fines estrictamente personales y no comerciales.

La Sociedad se reserva todos los derechos sobre la Propiedad que le correspondan incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, todos los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostente sobre los mismos.

La Sociedad no concede ninguna otra licencia o autorización de uso al usuario sobre su Propiedad distinta de la que expresamente se detalla en la presente cláusula. La Sociedad se reserva el derecho de resolver o modificar en cualquier momento y por cualquier causa, las licencias otorgadas en virtud de las presentes Condiciones.

Sin perjuicio de ello, la Sociedad podrá emprender acciones legales contra cualquier utilización por parte del usuario que:

- (i) no sea conforme a los términos y condiciones aquí especificados;
- (ii) infrinja o vulnere los derechos de propiedad intelectual e industrial u otros análogos de la Sociedad o de cualquier otro tercer legítimo titular; o
- (iii) infrinja cualquier normativa que sea de aplicación.