

CONDICIONES DE USO Y COMPRA OYSHO VENTA TELEFÓNICA

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento (conjuntamente con todos los documentos en él mencionados) establece las condiciones por las que se rige el sistema de venta telefónica de Oysho en Ecuador y la compra de productos en la misma (en adelante, las "Condiciones"). Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones y nuestra Política de Privacidad ("Política de Privacidad") antes de usar esta página web. Al hacer un pedido a través de este sistema telefónico consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por nuestra Política de Privacidad, por lo que si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones y con la Política de Privacidad, no debe de comprar por este medio.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o la Política de Privacidad puede comunicarse con nosotros a través de nuestras vías de contacto.

2. NUESTROS DATOS

La venta de artículos a través del sistema telefónico es realizada bajo la denominación Oysho por Intima Moda Intimower S.A sociedad debidamente constituida de acuerdo con las leyes de la República de Ecuador, e identificada con el RUC 1792342775001, cuya dirección de notificación judicial es Av. De Los Shyris N34 y Holanda, Edificio Shyris Center, Piso 7, Quito y teléfono: 0963166600 y correo electrónico: servicio.cliente@intimamoda.com.ec

3. SUS DATOS

La información o datos personales que nos facilite sobre usted serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad. 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. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO

Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra telefónica. Usted se pondrá en contacto con nosotros a través del teléfono designado, nos enviará la imagen (foto) o referencia del producto, que previamente haya escogido, la talla y color de su preferencia. En el horario de atención le indicaremos si disponemos de dicho producto, le solicitaremos sus datos de contacto y le haremos llegar un correo con nuestras "Política de Privacidad" y "Términos y Condiciones de Compra". Una vez confirmado el pedido le indicaremos el método de pago. Cuando haya realizado el pago recibirá un correo electrónico con toda la información referente a su compra.

5. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, le reembolsaremos cualquier cantidad que pudiera usted haber abonado.

6. ENTREGA

Salvo que se existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en el/los producto/s en el plazo señalado al momento de la compra, por vía telefónica. En todo caso, en el plazo máximo de 20 días calendario a contar desde la fecha de la Confirmación de 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 no realizamos entregas a domicilio los sábados, domingos o feriados.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" y 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.

7. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA

En caso el pedido no haya sido entregado por causa no imputable a nosotros, entenderemos que desea desistir de la compra y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución de la compra, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted de la compra del producto, a excepción de los gastos de transporte, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelta la compra.

8. TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y LA PROPIEDAD

La responsabilidad sobre los productos será de cargo del usuario 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 (según la definición contenida en la cláusula 9), si ésta tuviese lugar en un momento posterior.

9. PRECIO Y PAGO

Los precios de la página web incluyen IVA y otros impuestos aplicables, pero excluyen los gastos de envío, los cuales se pagarán al mensajero en el momento de recepción del producto.

Se efectuarán dos cobros, uno en el momento de la compra: correspondiente al valor de los bienes adquiridos y un segundo cobro en el momento de la entrega: el correspondiente al servicio de mensajería. Nuestro servicio de entrega está disponible para Quito, Ibarra, Ambato, Rioamba, Latacunga, El Coca, Lago Agrio, El Puyo, Tena, Machala, Loja, Guayaquil, Cuenca, Santo Domingo, Manta, Portojievo,

Quevedoy Babahoyo.

Los precios pueden cambiar en cualquier momento. Si usted ya ha realizado el pago de su pedido se mantendrá el precio que le haya sido informado.

Los precios aparecerán en la web en dólares de los Estados Unidos de América.

El monto del servicio de entrega será notificado por vía email antes del envío, dicho cobro se realizará en moneda local en el momento del pago de la compra. El costo por envío cubra un máximo de 10 unidades, en caso de hacer un pedido superior a este número de unidades, se cobrará un envío extra.

Podrá utilizar como medio de pago las tarjetas crédito emitidas en Ecuador: Visa, MasterCard y Diners, o transferencia bancaria.

10. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AGREGADO Y FACTURACIÓN

De conformidad con la Ley ecuatoriana, la enajenación de mercancías en se considera una actividad gravada para fines de este impuesto. Por lo anterior, los pedidos que se realicen estarán sujetos a la tasa general del impuesto sobre el valor agregado, IVA, vigente al momento de la compra.

Usted nos autoriza expresamente a emitir la factura en soporte electrónico, misma que le será enviada a la cuenta de correo electrónico que usted nos haya informado

11. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

11.1 Derecho a desistir de la compra

Derecho de desistimiento

Si usted está contratando como consumidor y usuario, tiene usted derecho a desistir de la presente compra en un plazo de 5 días hábiles sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 5 días hábiles 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.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos a Intima Moda Intimower S.A , de su decisión de desistir de la compra a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo 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.

11.2 Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 30 días calendario a partir

de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir de la presente compra. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial. 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 estos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los productos por mensajería a la dirección que le indiquemos por vía telefónica, en un plazo de 14 días a contar desde el momento en que confirme su compra.

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.

11.3 Derecho contractual de desistimiento

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 11.1 anterior, le concedemos un plazo de 30 días contados desde la apertura de las tiendas en la República del Ecuador para realizar devoluciones de los productos (salvo de los mencionados en la cláusula 11.5 siguiente, respecto de los que se excluye el derecho de desistimiento), y siempre que los productos no hayan sido usados y conserven sus etiquetas internas y externas.

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 costos de envío.

En aquellos casos en los que se haya adquirido más de un bien en una misma compra, y no se ejerza el derecho de desistimiento sobre la totalidad de los bienes, se realizará la devolución del valor de la compra pagado por el/los bienes devueltos, a través del mismo medio de pago utilizado en la compra.

11.4 Política de cambios

En los casos en que usted considere que la talla o el color del producto adquirido a través del servicio telefónico de venta no se ajusta a sus necesidades, y sin perjuicio del derecho de desistimiento que le asiste legal y contractualmente, podrá solicitar el cambio de talla, color o producto en cualquiera de las tiendas Oysho de Ecuador en un plazo máximo de 30 días desde la apertura de las tiendas, siempre que el producto presente idéntico importe.

Tenga en cuenta que este nuevo artículo no se registrará por lo dispuesto en las presentes Condiciones de uso y Compra, por lo que le resultarán de aplicación los términos y condiciones dispuestos en el reverso del ticket que se le entregará.

11.5 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 la compra, deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata a través de

nuestras vías de contacto facilitando los datos del producto así como del daño que sufre, donde le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrá devolver en cualquiera de nuestras tiendas Oysho en la República del Ecuador una vez que abramos las tiendas.

Procederemos a examinar detenidamente el producto y le indicaremos si procede el reembolso o la sustitución de éste.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra.

Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente en la República del Ecuador.

12. GARANTÍAS

Si usted contrata como consumidor y usuario, le ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, por la falta de conformidad de estos, el término de garantía es: 6 meses para confección y calzado.

Se entiende que los productos son conformes con la compra siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por nosotros y posean las cualidades que hayamos presentado en la página web, (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 a nuestro conocimiento siguiendo el procedimiento detallado en el apartado 11.5 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 ventas, en la textura, en los nudos y en el color, no tendrán la consideración de defectos. 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.

13. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en las presentes Condiciones, nuestra responsabilidad en relación con cualquier producto adquirido a través de nuestro canal telefónico 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:

- (i) pérdidas de ingresos o ventas:

- (ii) pérdidas de negocio;
- (iii) lucro cesante o pérdida de contratos;
- (iv) pérdida de ahorros previstos;
- (v) pérdida de datos; y
- (vi) pérdida de tiempo de gestión o de horario de oficina.

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

14. COMUNICACIONES POR ESCRITO

La normativa aplicable exige que parte de la información o comunicaciones que le enviemos sean por escrito. Mediante el uso de esta página web, 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 esta página web. A efectos contractuales, usted consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que toda compra, 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.

15. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

La compra 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 la compra 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 una compra o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, en cualquier momento durante su vigencia y para ello confiere por medio de la aceptación de la presente compra su conformidad. 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.

16. 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:

- a. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- c. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- d. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- e. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- f. 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.

17. 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 la compra 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 dicha compra 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 una compra o de las Condiciones. Ninguna renuncia por nuestra parte a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados de una compra 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.

18. NULIDAD PARCIAL

Si alguna de las presentes Condiciones o alguna disposición de la compra 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.

19. 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 aceptado la celebración de una compra 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 una compra (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 la compra de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

20. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES

Nos reservamos la facultad de modificar los Términos y Condiciones. Le mantendremos informado de los cambios sustanciales realizados en los mismos. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo y, salvo de posibles excepciones según el caso concreto, serán de aplicación después de 30 días de la fecha de su publicación en el aviso correspondiente.

Si Usted no está de acuerdo con las modificaciones introducidas, no debe hacer uso de nuestro canal telefónico.

21. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El uso de nuestra página web y la compra de productos a través dicha página web se regirán por la legislación de la República del Ecuador.

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con dicha compra será sometida a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la ciudad de Quito, República del Ecuador, con exclusión de cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

Si usted está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

22. 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 correo electrónico: servicio.cliente@intimamoda.com.ec

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 legamente establecido. Asimismo, quedarán registradas con una clave identificativa que pondremos en su conocimiento y le permitirá hacer seguimiento de éstos.

Modelo de formulario de desistimiento

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

A la atención Intima Moda Intimower S.A actuando bajo el nombre comercial Oysho, con domicilio en Av. De Los Shyris N34 y Holanda, Edificio Shyris Center, Piso 7, Quito, República del Ecuador, teléfono: 0963166600 y correo electrónico servicio.cliente@intimamoda.com.ec.

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