



Refund policy

1. Información sobre la web

El SITIO WEB: myqueencap.com de la que es Administrador, QUEEN CAP BEAUTY S.L., es una empresa dedicada a la comercialización de accesorios, en especial gorros de baño.

Para cualquier duda, aclaración, reclamación o sugerencia sobre el proceso de compra, puede contactar con: QUEEN CAP BEAUTY S.L. con CIF: B01719442 y domicilio social: C/Blas de Otero 9B - 5ºE, 48014 Bilbao o en el email: hello@myqueencap.com.

2. Normativa aplicable

Las condiciones de compra de nuestros productos se rigen por las presentes condiciones de contratación que el comprador deberá aceptar, incondicionalmente, de forma previa a la adquisición de los productos. En todo momento, la lengua utilizada para la celebración del contrato será el castellano.

Así mismo, se le informa que todos nuestros productos cuentan con el plazo de garantía legal de dos años establecido en la normativa de consumo.

Las presentes condiciones han sido redactadas conforme a lo establecido en la normativa española y europea de consumidores y usuarios y, en especial la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico y por el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

Le indicamos que consulte, lea y entienda las presentes condiciones antes de realizar cualquier adquisición de nuestros productos.

3. Formalización de pedidos

- 1) El cliente selecciona el producto deseado haciendo clic en la imagen del producto o en botón "AÑADIR A LA CESTA" para que se añada automáticamente a la cesta de la compra "CESTA".
- 2) También puede conseguir información adicional sobre el producto haciendo clic en el botón "WE ARE" y "WE CARE"
- 3) Una vez seleccionado el producto, en la cesta de compra podrá modificar la cantidad de productos que desea, añadir más productos o continuar con el pago.
- 4) Una vez seleccionado el botón "TRAMITAR PEDIDO", el SITIO WEB le solicitará una serie de datos personales para poder enviar el producto y emitir la factura correspondiente. Podrá también seleccionar la casilla correspondiente al envío de comunicaciones comerciales o ser recordado para futuras compras en nuestra tienda
- 5) Al pulsar en el botón "REALIZAR PEDIDO", la web le mostrará los datos introducidos en el paso anterior y las distintas posibilidades de envío, debiendo seleccionar el cliente una de las posibilidades. Una vez introducida la forma de envío, se continuará a la página correspondiente de pago.

4. Forma de pago

En el último paso de compra, el USUARIO/CLIENTE, abonará el importe de la compra en el momento que realiza el pedido de los productos adquiridos. Para ello la web le mostrará nuestra pasarela de pago para que introduzca los datos necesarios para proceder al cobro de los productos (nº de tarjeta, nombre del titular, fecha de caducidad, código CCV). Le informamos que el SITIO WEB no almacenará ninguno de los datos bancarios introducidos, siendo la pasarela de pago la responsable de la gestión de sus datos. Para cualquier duda al respecto diríjase al responsable.

El USUARIO/CLIENTE, deberá abonar el importe correspondiente a su pedido mediante tarjeta de crédito; VISA, MASTERCARD, 4B. Una vez finalizada la compra, recibirá, en el plazo máximo de 24 horas, en la cuenta de correo introducida, el comprobante de compra con todos los detalles de la misma. Si no recibe dicho email, o ha detectado algún error en los datos introducidos para la compra, por favor contacte con nosotros.

El USUARIO/CLIENTE, deberá notificar al administrador de la página web cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para los pagos, mediante correo electrónico o vía telefónica, en el menor plazo de tiempo posible para que el administrador pueda realizar las gestiones oportunas.





5. Lugar de entrega, plazos y pérdidas

Una vez constatado el pago de los productos, se procederá a la preparación de los envíos en el plazo de 24-48 horas posteriores. Una vez enviado los productos, los plazos de entrega serán de 3 a 5 días hábiles, dependiendo de la zona.

Todos los envíos se realizan por mensajería a través de Seur.

El administrador de la página web no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el USUARIO/CLIENTE, en el formulario de pedido no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos.

Los plazos pueden variar por razones logísticas o de fuerza mayor. En casos de retrasos en las entregas, el administrador de la página web informará a sus USUARIOS/CLIENTE, en cuanto tenga conocimiento de ellos.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el que la agencia de mensajería pone el producto a disposición del USUARIO/CLIENTE, que se materializa a través del sistema de control utilizando por la compañía de transporte.

No se considerarán retrasos en la entrega aquellos casos en que el pedido haya sido puesto a disposición del USUARIO/CLIENTE, por parte del transportista dentro del plazo y no haya podido ser entregado por causa imputable al USUARIO/CLIENTE.

Si en el momento de la entrega el USUARIO/CLIENTE, se encuentra ausente, el transportista dejara un comprobante indicando cómo proceder para concertar la entrega. El administrador de la página web contrata como parte del servicio de entrega de mensajería, la realización de una serie de acciones de seguimiento, encaminadas a garantizar que la entrega se produce.

Si pasados 7, días, después de la salida a reparto del pedido no se ha concertado la entrega, el USUARIO/CLIENTE, deberá ponerse en contacto con el administrador de la página web.

En caso de que el USUARIO/CLIENTE no proceda así, pasados 10 días hábiles desde la salida a reparto del pedido, éste será devuelto, y el USUARIO/CLIENTE, deberá de hacerse cargo de los gastos de envío y retorno del pedido, así como de los posibles gastos de gestión asociados.

Si el motivo por el que no se ha podido realizar la entrega, es la pérdida del pedido, QUEEN CAP BEAUTY S.L., iniciará una investigación, que retrasará la entrega del pedido, de una a tres semanas, circunstancia que el administrador solucionará con el cliente.

El USUARIO/CLIENTE, deberá comprobar el buen estado del pedido ante el transporte que, por cuenta del administrador de la página web, realice la entrega del producto solicitado, indicando en el albarán de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el pedido.

Si, posteriormente, una vez revisado los productos, el USUARIO/CLIENTE, detecta cualquier incidencia como indicios de haber sido manipulado o cualquier desperfecto causado en éste por el envío, éste se compromete a comunicarlo al administrador dentro de un plazo de 3 días naturales desde la entrega, vía correo electrónico: hello@myqueencap.com.

6. Derecho de desistimiento

Todos los productos comprados en la página web del administrador se podrán devolver y reembolsar. El USUARIO/CLIENTE, ha de comunicar al administrador su intención de retorno de producto/s adquirido/s en un plazo de 15 días naturales desde la recepción del producto.

El administrador de la página web sólo aceptará devoluciones que cumplan los siguientes requisitos:

- El producto debe estar en el mismo estado en que se entregó y deberá conservar su embalaje y etiquetado original.
- El envío debe hacerse usando la misma caja o envoltorio en el que ha sido recibido para proteger el producto.
- Para el supuesto de que no se pueda hacer con el envoltorio con el que se entregó, el USUARIO/CLIENTE, deberá devolver en un envoltorio protector para que el producto llegue a la empresa del administrador de la página web con las máximas garantías posibles.
- Se debe incluir una copia del albarán de entrega dentro del envoltorio, donde además se marquen los productos devueltos y el motivo de la devolución.

Si el motivo de la devolución es imputable al administrador de la página web (el producto es incorrecto o incompleto, no es lo que se había pedido, etc.), el importe de la devolución será reembolsado. Si el motivo es otro, el coste de los gastos de devolución será a cargo del USUARIO/CLIENTE.

Para proceder con una devolución, se deben seguir los siguientes pasos:

- Informar a las 24 horas siguientes y no más tarde de 15 días naturales desde la entrega, e indicar que el producto quiere ser devuelto. La información se debe hacer al correo electrónico; hello@myqueencap.com
- El administrador de la página Web informara al, USUARIO/CLIENTE, de la dirección a la que debe enviar el producto.
- El USUARIO/CLIENTE, debe devolver los productos, en el plazo máximo de 15 días naturales, por el mismo sistema que se le





entregado o través de una empresa de mensajería de su elección. Los gastos de devolución corren a cargo del USUARIO/CLIENTE.
d) Informar al administrador de la página web del sistema de la devolución utilizada, con fecha y hora de la devolución.

7. Reembolsos al usuario/cliente

Una vez ejercido el derecho de desistimiento y cerciorado que el producto se encuentra en las condiciones establecidas en el apartado "6. DERECHO DE DESISTIMIENTO", se procederá a la devolución del pago al cliente, incluyéndose los gastos de envío, no así los de devolución que serán asumidos, en todo momento, por el cliente.
El administrador de la página web gestionará la orden de devolución bajo el mismo sistema que se utilizó para el pago. La aplicación de la devolución en la cuenta o tarjeta del USUARIO/CLIENTE dependerá de la tarjeta y de la entidad emisora. El plazo de aplicación será de hasta 30 días para las tarjetas de crédito.

8. Impuestos y tasas

Todos nuestros productos enviados a la Península y Baleares incluye el IVA. También se informará antes de la compra del precio del envío de los productos.

9. Precio de los productos

Los precios de los productos ofertados en la Web están indicados en euros (€).
Las ofertas y promociones se indicarán de forma expresa, entendiéndose que un precio excesivamente bajo en comparativa al resto de productos o igual a cero se deberá a un error, por lo que no se llevará a cabo el proceso final de compra del producto que tenga dicho error. En caso de encontrarse en esta situación, recomendamos al CLIENTE enviar la incidencia al correo: hello@myqueencap.com

10. Resolución de conflictos en línea:

En cumplimiento de la normativa europea de consumo, informamos a los usuarios de la existencia de una plataforma europea de resolución de litigios para contrataciones online. Así, para la resolución de litigios en materia de consumo (conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013), la Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

