

# Términos y Condiciones Generales

[Guardar e imprimir](#)

Bienvenido al sitio web [frilla.es](https://frilla.es), administrado por la empresa HS plus d.o.o., Gmajna 8, SI-1236 Trzin (en lo sucesivo, la Compañía).

Estos Términos y Condiciones Generales se aplican a todas las actividades posibles en la tienda en línea que está disponible en [frilla.es](https://frilla.es) (en lo sucesivo, el Sitio Web). Los Términos y Condiciones Generales son vinculantes para todos los usuarios. Le rogamos que las lea atentamente. Si no está de acuerdo con alguna parte de estos Términos y Condiciones Generales o si no está de acuerdo con ellos por completo, no debe utilizar nuestro Sitio Web ni nuestros servicios. Los Términos y Condiciones Generales representan un contrato válido celebrado entre usted y la Compañía.

El Sitio Web está disponible «tal cual» y la Compañía no ofrece garantías, ni directa ni indirectamente, relacionadas con el derecho de propiedad, la publicidad o la idoneidad para cualquier propósito de los productos que se presentan en el Sitio Web.

El propietario del Sitio Web ejercerá el debido cuidado para tratar de asegurarse de que los datos establecidos en el Sitio Web sean detallados y estén actualizados. Al mismo tiempo, el propietario del Sitio Web también se reserva el derecho de cambiar el contenido del Sitio Web o dejar de complementarlo en cualquier momento, sin previo aviso. Además, el propietario del Sitio Web también puede cambiar los servicios, productos, precios o programas descritos en este Sitio Web en cualquier momento y sin previo aviso.

## 1 DEFINICIONES

La **Compañía** es la empresa HS plus d.o.o., Gmajna 8, SI-1236 Trzin, que es propietaria y operadora del Sitio Web [frilla.es](https://frilla.es).

El **Sitio Web** es el sitio web disponible en <https://frilla.es>, gestionado por la Compañía, en cuyo marco también opera una tienda en línea.

El **Usuario** es toda persona física que utiliza el Sitio Web.

El **Comprador** (o “usted”) es toda persona física que realiza una compra en la tienda en línea.

El **Consumidor** es una persona física que adquiere o utiliza los bienes y servicios para fines fuera del ámbito de su actividad profesional o lucrativa. A los fines de estas condiciones y términos generales, todos los Compradores también se consideran Consumidores.

La **Política de privacidad** es un documento que contiene toda la información sobre el tratamiento de datos personales que tiene lugar en el marco del Sitio Web. Dicha Política de privacidad está disponible [aquí](#).

La **Política de cookies** es un documento que contiene toda la información sobre el uso de *cookies* que tiene lugar en el marco del Sitio Web. Dicha Política de *cookies* está disponible [aquí](#).

## 2. TIENDA EN LÍNEA FRILLA.ES

Los Términos y Condiciones Generales establecen el funcionamiento de la tienda en línea, definen los derechos y obligaciones del Usuario y de la tienda en línea, y rigen la relación comercial entre la tienda en línea y el Comprador. Los Términos y Condiciones Generales que se aplican en el momento de la compra (en el momento en que se realiza el pedido en línea) son vinculantes para el Comprador. Cada vez que se realiza un pedido, se informará al Usuario sobre los Términos y Condiciones Generales. Al realizar el pedido, el Usuario confirma que se le ha informado sobre estos Términos y Condiciones Generales.

La confirmación de los Términos y Condiciones Generales al realizar un pedido en nuestra tienda en línea representa un contrato vinculante entre usted y la Compañía. Le rogamos que **lea atentamente** los Términos y Condiciones Generales **antes de confirmar su pedido**. Si no está de acuerdo con nuestros Términos y Condiciones Generales, no puede utilizar los servicios proporcionados por nuestra tienda en línea. Tampoco es posible aceptar parcialmente los Términos y Condiciones Generales. Para finalizar una compra, debe aceptar **la totalidad** de los Términos y Condiciones Generales vigentes en el momento de la compra.

## **i. Uso de la tienda en línea**

La Compañía opera la tienda en línea de conformidad con los Términos y Condiciones Generales. La tienda en línea está disponible para los compradores en todo momento, por lo que la Compañía se reserva el derecho de desactivar temporalmente o suspender la tienda en línea sin previo aviso.

Existe la posibilidad de que la tienda en línea no esté disponible temporalmente o que temporalmente no sea posible ejecutar pagos, debido a su mantenimiento y actualización. Tratamos de mantener actualizada nuestra web y en ocasiones no podemos predecir posibles cambios relacionados con servidores externos, internet o otro tipo de inconvenientes externos a nuestra web, por los cuales no somos responsables.

## **ii. Realización de un pedido en la tienda en línea**

El contrato de venta celebrado entre el Proveedor y el Comprador se considera concluido cuando el Comprador confirma el pedido (el Comprador recibe un correo electrónico de confirmación de estado «Pedido confirmado»). A partir de ese momento, todos los precios y demás condiciones de compra son fijos y aplicables tanto para el Proveedor como para el Comprador. El contrato de venta se carga en el servidor de la Compañía en formato electrónico.

Procedimiento de compra:

1. Paso 1: en la oferta disponible en la tienda en línea, el Comprador selecciona el artículo deseado y la cantidad deseada, y confirma su elección haciendo clic en «Añadir al carrito». Si el Comprador desea adquirir varios artículos diferentes, el proceso debe repetirse para cada artículo individual. Una vez que el Comprador ha concluido el proceso de selección de artículos, puede continuar con el proceso de compra haciendo clic en el botón «Finalizar compra».
2. Paso 2: en este paso, el Comprador completa el formulario con sus datos personales necesarios para la entrega del pedido deseado. Después de completar el formulario, el Comprador, en ciertos casos, puede elegir entre varias opciones de envío y agregar otros productos o servicios a su pedido. En este paso también se informa al Comprador de la fecha de entrega prevista. Antes de completar el pedido, el Comprador tiene la opción de elegir entre diferentes métodos de pago. Teniendo en cuenta la elección seleccionada, el importe final a pagar por el pedido se calcula una vez más antes de completar la compra. El Comprador confirma el proceso de compra haciendo clic en el botón «Confirmar su compra».
3. Paso 3: Una vez que se ha completado la compra, el Sitio Web muestra un mensaje de confirmación al Comprador, que indica que el pedido se ha enviado correctamente y muestra los detalles del pedido enviado. Además, el Comprador también recibe un correo electrónico de confirmación a la dirección de correo electrónico establecida en el Punto 2, en el que dicho correo electrónico de confirmación contiene una descripción general del pedido, las instrucciones para usar los productos solicitados y las instrucciones para desistir de la compra o presentar una reclamación si el Comprador no está satisfecho con el producto o ya no lo quiere.

Toda la información que nos proporcione al enviar su pedido se procesará de conformidad con la Política de privacidad que puede encontrar en la parte inferior del sitio web.

Nos gustaría informarle de que el valor de la compra completa, incluidos los gastos de envío u otros costos aplicables a la compra, se cobrará al confirmar su pedido. Le informaremos de cualquier costo adicional antes de enviar su compra. Los costos adicionales también se pueden conectar al modo de pago seleccionado.

Puedes seguir y gestionar tu pedido en la app de RMA a través este enlace [https://rma.hs-plus.com/language/es\\_ES/](https://rma.hs-plus.com/language/es_ES/). Para acceder, necesitas el número de pedido o código de seguimiento y el correo electrónico o número de teléfono que escribiste en el formulario de pedido en el momento de la compra. En esta

aplicación (si aún no se está preparando), también podrás anular tu pedido, modificar el contenido del pedido, la dirección, el número de teléfono, realizar el seguimiento del pedido y también acceder a la factura de la compra.

### **iii. Precios, formas de pago y promociones**

#### **Precios**

Todos los precios establecidos en el Sitio Web están en EUR e incluyen el IVA. Los precios se aplican desde el momento en que se realiza el pedido. La oferta es aplicable hasta que se revoque.

**ADVERTENCIA:** se trata de una tienda en línea minorista cuyo público objetivo son exclusivamente los clientes finales (B2C). Por esta razón, no habilitamos las ventas B2B a través de este Sitio Web y tampoco podemos ofrecer la opción de emitir facturas a personas jurídicas. Esto también significa que las correcciones posteriores de facturas (de una persona física a una persona jurídica) no son posibles, ya que la transacción de venta se concluye exclusivamente con una persona física.

Si desea establecer una relación B2B con nuestra empresa y adquirir grandes cantidades de nuestros productos (todo el paquete / caja), puede ponerse en contacto con nuestra tienda mayorista en [b2b@hsplus.si](mailto:b2b@hsplus.si).

#### **Opciones de pago**

Puede utilizar los siguientes métodos de pago en nuestra tienda en línea:

- Pago contra reembolso: en efectivo, el Comprador paga la factura al mensajero cuando éste entrega la mercancía en la dirección del Comprador;
- Pago con tarjeta de crédito;
- Pago con PayPal.

La Compañía se reserva el derecho de verificar el método de pago seleccionado mediante medios de autenticación. Además, también nos reservamos el derecho de examinar más a fondo el método de pago seleccionado solicitándole que nos envíe el comprobante de pago.

Se le ha informado del hecho de que debe pagar el monto total del pedido (incluidos los costos relacionados con la transacción y la entrega) de acuerdo con el método de pago seleccionado. Garantiza que tiene la capacidad y el derecho de realizar transacciones con tarjeta de crédito o cualquier otro método de pago seleccionado.

#### **Promociones**

El Sitio Web también ofrece descuentos y otras promociones que reducen los precios de los productos (en lo sucesivo, promociones). Cada promoción se ofrece a un precio reducido durante un período determinado (limitado) que se establece para cada promoción individual. El precio reducido se aplica a todas las compras realizadas durante el periodo de promoción.

Nos gustaría advertirle que determinadas promociones solo están limitadas a nuevos usuarios que aún no hayan realizado una compra en nuestra tienda en línea. En este caso, dicha promoción no se aplica a los Usuarios existentes. Cualquier intento de hacer uso de dichas promociones será inmediatamente bloqueado, y las direcciones de correo electrónico utilizadas para llevar a cabo dicho mal uso serán eliminadas sin previo aviso. Los descuentos y otras promociones generalmente no son acumulables, a menos que cada promoción individual especifique explícitamente lo contrario.

### **iv. Costos y entrega de mercancías**

Los precios no incluyen gastos de envío. Los gastos de envío se pueden encontrar en la tienda en línea, donde también tiene la opción de seleccionar su método de envío. Nuestra empresa ofrece dos métodos de envío: estándar y urgente. La diferencia clave entre estos dos métodos de envío es que los pedidos en envío urgente se tratan y empaquetan con mayor prioridad. Antes de seleccionar el método de envío deseado, verifique el precio establecido junto a cada opción individual. Al enviar el pedido, verá un resumen de precios en el que consta el costo de compra, los gastos de envío y el importe total.

Si selecciona el método de pago contra reembolso, el servicio de mensajería cobrará la tarifa de envío del paquete calculada durante el envío del pedido. Si opta por pagar con tarjeta de crédito o a través de PayPal, no se le cobrará dicho costo.

Los productos que ha pedido se enviarán a la dirección que haya introducido en nuestro Sitio Web como dirección de entrega.

El plazo de entrega anticipado está disponible para el Comprador al enviar el pedido. La Compañía se reserva el derecho de extender el plazo de entrega en caso de aumento de la demanda o retrasos en el servicio de entrega. La mayoría de las entregas se realizan antes del mediodía. Si no puede aceptar el paquete durante la entrega, el servicio de mensajería intentará acordar con el Comprador un nuevo método y lugar de entrega.

Si el mensajero no se pone en contacto con el Comprador, se intentará entregar el paquete el siguiente día hábil. Si el segundo intento de entrega también falla, el paquete y su contenido se devuelven al remitente.

El monto pagado por pedidos entregados sin éxito y prepagos se devuelve automáticamente en un plazo de 8 (ocho) días hábiles a partir de que el almacén registre la devolución del paquete, o de que la Compañía establezca que el paquete no se entregó correctamente.

No se realizan envíos a Las Islas Canarias, Ceuta, Melilla ni Andorra.

### **Alertas de seguridad para el uso de todos los productos**

El uso de los productos de nuestra tienda en línea puede suponer un cierto riesgo para la vida y la integridad física. Debe confirmar explícitamente que comprende que el uso de dichos productos representa tal riesgo, que acepta plenamente. Al solicitar y / o utilizar dichos productos, usted confirma haber sido informado de dichos riesgos, que pueden incluir un riesgo de enfermedad, lesión, discapacidad o muerte. Debe asumir la plena responsabilidad de las consecuencias que pudieran derivarse del pedido y / o uso de los productos.

Antes de utilizar cualquiera de los productos, debe leer las instrucciones de uso.

Antes de su uso, todos los productos deben probarse de manera segura. Si no está completamente seguro de cómo probar el producto, le rogamos que no lo utilice. Póngase en contacto con nosotros o devuelva el producto.

La Compañía no asume ninguna responsabilidad por los daños indirectos o directos ocasionados por el uso de los productos solicitados en el Sitio Web, independientemente de si los productos fueron utilizados correcta o incorrectamente por el Comprador o un tercero. Esta exclusión es aplicable en la mayor medida posible permitida por la legislación.

En el caso de que se presente una reclamación de responsabilidad contra la Compañía, la Compañía limitará su responsabilidad por daños a tres veces el precio de mercado del producto.

Nos esforzamos por proporcionar descripciones de productos y fotografías que sean lo más detalladas y precisas posible. Sin embargo, no podemos garantizar que toda la información del producto y sus fotografías sean completamente precisas. Dado que ciertos productos pueden obtenerse de diferentes proveedores, es posible que se produzcan ligeras desviaciones en el embalaje o la apariencia del producto. Dichas desviaciones no influyen en modo alguno en la calidad o funcionalidad del producto.

### **v. Derecho a rescindir el Contrato**

Un Comprador que realiza una compra en nuestra tienda en línea tiene derecho a rescindir el Contrato. Dicha rescisión del Contrato se podrá hacer valer en un plazo de 14 días a partir de la fecha de entrega del pedido, la cual es comunicada a la Compañía por el servicio de entrega. No es necesario que el Comprador comunique el motivo de su decisión. Dicho derecho a rescindir el Contrato solo se aplica a los compradores que sean personas físicas y que adquieran o utilicen los bienes y servicios para fines ajenos a su actividad profesional o lucrativa.

Se considera que una declaración de rescisión se emite de manera oportuna si se presenta dentro del plazo para rescindir el Contrato. Se puede presentar una declaración de rescisión en un formulario preestablecido o enviándonosla a través de correo electrónico. Puede encontrar el formulario en la pestaña Derecho de desistimiento de compra que se encuentra en la parte inferior de esta página. La carga de la prueba relacionada con la ejecución del derecho de rescisión establecido en este artículo recae en el consumidor.

**¡En caso de desistimiento del Contrato, el Comprador tiene derecho a un reembolso o a una sustitución, pero no a un crédito!**

Después de enviar su declaración de rescisión, debe devolver sus productos en un plazo de 14 días a partir de la fecha de su declaración de rescisión. Envíe los productos en cuestión a nuestra dirección: **Grupo Cibeles, A la atención de HS PLUS d.o.o., C/ Torneros, 12 – 14, P.I. Los Ángeles, 28906 – Getafe, Madrid.** Se considera que la mercancía ha sido devuelta oportunamente si la envía antes de que finalice el plazo de devolución de 14 días. Debe devolver una cantidad sin modificar de productos sin daños, empaquetados en su embalaje original o en un embalaje que proteja los productos de la misma manera que el embalaje original. No puede devolver productos dañados, productos en una cantidad modificada o productos embalados en embalajes inadecuados. Por favor, devuelva los artículos como un envío de paquete y no como una carta, asegurándose de que el paquete esté marcado con el código de desistimiento de la compra, el cual recibirá durante el proceso.

Si el paquete no está debidamente marcado (enviado sin el código de desistimiento de la compra), esto puede extender significativamente el tiempo necesario para procesar su solicitud.

Si ya ha pagado los productos que ha pedido, le reembolsaremos todos los pagos que hayamos recibido y que haya realizado en relación con el pedido de inmediato, o a más tardar en un plazo de 8 días hábiles a partir del envío del paquete a nuestra dirección. El paquete se considera enviado a nuestra dirección cuando nuestro almacén lo registra como paquete devuelto. Nos reservamos el derecho a retener el pago recibido hasta el reembolso de los productos objeto de rescisión del contrato.

Le reembolsaremos los pagos recibidos utilizando el mismo medio de pago que utilizó al realizar la compra. En caso de pago contra reembolso, el precio de compra se devolverá al número de cuenta corriente que haya indicado en su formulario.

Excepción al derecho de desistimiento:

El ejercicio del derecho de desistimiento está excluido para los siguientes contratos:

- contratos de suministro de bienes elaborados según las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
- contratos de suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar rápidamente;
- contratos para el suministro de un periódico, publicación periódica o revista, excepto los contratos de suscripción a estas publicaciones;
- contratos para el suministro de bienes que el consumidor ha abierto después de la entrega y que no pueden ser devueltos por razones de higiene o protección de la salud (por ejemplo: Cosméticos, Limpiadores, Cera y Pastas para Pulir y Trajes de Baño, Ropa Interior, Calcetines)
- contratos de suministro de bienes que, después de haber sido entregados, y por su naturaleza, se mezclan inseparablemente con otros artículos; (por ejemplo: set / kit, todos los artículos incluidos en la Mystery box/Caja Misteriosa, ambos artículos de Ofertas 1 + 1 gratis y cualquier REGALO)
- contratos para el suministro de grabaciones de audio o video o software de computadora cuando el consumidor los haya abierto (desprecintado) después de la entrega;
- contratos de suministro de bebidas alcohólicas cuya entrega se difiera más de treinta días y cuyo valor pactado al concluir el contrato dependa de fluctuaciones en el mercado ajenas al control del profesional;
- contratos para el suministro de bienes o servicios, cuyo precio depende de las fluctuaciones en el mercado financiero más allá del control del profesional y que probablemente ocurran durante el período de desistimiento;
- contratos de prestación de servicios ejecutados íntegramente antes de la finalización del plazo de desistimiento y cuya ejecución haya comenzado tras el consentimiento previo expreso del consumidor y la renuncia expresa a su derecho de desistimiento; (por ejemplo: pago contra reembolso, envío urgente/express, seguro de paquete)
- contratos de trabajos de mantenimiento o reparación que se realizarán de forma urgente en el domicilio del consumidor y expresamente solicitados por él, dentro del límite de repuestos y trabajos estrictamente necesarios para dar respuesta a la emergencia;
- contratos para la prestación de servicios de alojamiento, transporte, restauración y ocio, que deben prestarse en una fecha determinada o con una frecuencia determinada;
- contratos de suministro de contenidos digitales no suministrados en soporte tangible, cuya ejecución se ha iniciado previo consentimiento expreso y previo del consumidor y renuncia expresa a su derecho de desistimiento. (por ejemplo: contenido digital descargado, libro electrónico)

**Advertencia:** Si devuelve voluntariamente un producto para el cual no es posible la desistencia de la compra, fuera del periodo de desistimiento de 14 días, fuera del plazo de 14 días después de la notificación de desistimiento o un producto que no haya sido comprado en nuestra tienda, le devolveremos dicho producto previo pago de 10€, que representa el coste de procesamiento de una reclamación injustificada; de lo contrario destruiremos el producto. Los productos no reclamados serán destruidos después de 2 meses de almacenamiento.

## vi. Reclamaciones

Si descubre que su producto no funciona correctamente o que ha recibido un producto inadecuado o dañado, usted dispone de las siguientes opciones:

- hacer cumplir la garantía de entrega,
- hacer cumplir la garantía de los productos técnicos, y
- hacer cumplir una reclamación de producto.

### a) Garantía de entrega

1. Ofrecemos una garantía adicional para una entrega impecable que se puede hacer cumplir **dentro de las 48 horas posteriores a la recepción del producto.**
2. Si sus productos se han dañado durante el transporte o no cumplen con su pedido, le rogamos que nos informe del error dentro de las 48 horas posteriores a la entrega. Envíenos un correo electrónico que contenga una fotografía del paquete (la etiqueta también debe aparecer claramente en la fotografía) y del producto recibido que indique claramente el área dañada.
3. Daremos prioridad a atender su reclamación en el menor tiempo posible y le proporcionaremos un producto de reemplazo.
4. Si la reclamación se envía demasiado tarde, se tratará como reclamación de producto.

### b) Garantía de productos técnicos

Algunos productos de nuestra oferta están sujetos a un período de garantía de 24 meses. La garantía solo se puede hacer cumplir para productos técnicos y dispositivos eléctricos en nuestra oferta. El período de garantía de 24 meses comienza en la fecha de recepción de la mercancía. Puede hacer cumplir su garantía de conformidad con los Artículos 114 a 127 de la [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#), basado en la factura que también cumple la función de certificado de garantía.

La empresa se reserva el derecho de rechazar la garantía si la reclamación no va acompañada de factura o si la factura no es legible o falta o no es posible determinar de otra manera que el producto fue comprado en nuestra tienda (nombre y apellidos del comprador , Prueba de pago).

La garantía no se aplica si:

- el producto está físicamente dañado;
- el producto presenta signos de desgaste debido al uso normal;
- el producto presenta defectos que han sido causados como consecuencia de un uso incorrecto, inadecuado o descuido del producto.

Los productos para los que desea hacer valer su garantía deben ser examinados, por lo que le rogamos que acompañe su reclamación de garantía con fotografías o videoclips que muestren el defecto. Si fuera necesario, también le pediremos que nos envíe el producto en cuestión para que podamos examinarlo.

Si aprobamos su reclamación de garantía, le proporcionaremos un nuevo producto. También tiene derecho a solicitar la reparación de su producto, pero debe tener en cuenta que el período de reparación es más largo que el período de entrega de un nuevo producto. Si la reparación dura más de 45 días, su producto será reemplazado por uno nuevo. Si no se puede proporcionar un nuevo producto, le reembolsaremos el precio de compra del producto en su totalidad.

Puede encontrar un resumen del procedimiento en el enlace "Reemplazo en Garantía", en la parte inferior del sitio web.

**ADVERTENCIA: HS Plus solo aceptará la devolución de los paquetes que contengan los productos que se hayan comprado en el Sitio Web. Cualquier paquete enviado por una persona que no contenga productos comprados con nuestra Compañía será devuelto al remitente a su propio costo.**

### c) Reclamación del producto debido a defectos materiales

1. Si el producto no funciona correctamente, envíenos un correo electrónico a [info@frilla.es](mailto:info@frilla.es) y le ayudaremos proporcionándole la explicación necesaria. Al hacerlo, evitará cualquier posible uso indebido del producto y daños al propio producto, así como cualquier lesión a usted o a otras personas.
2. Si su producto no funciona, puede presentar una reclamación, citando defectos materiales en el producto. Las incidencias que se consideran defectos materiales del producto se detallan en el apartado vii. de estos Términos y Condiciones Generales. Solo puede solicitar una reclamación debido a defectos materiales si dichos defectos ya existían en el momento de la compra, pero se descubrieron más tarde.
3. Si su producto no funciona debido a un defecto material, le rogamos que informe del defecto inmediatamente después de haberlo descubierto, pero en ningún caso después de los dos meses siguientes a la fecha en que descubra el defecto. Envíenos un correo electrónico con una fotografía o videoclip que muestre el producto defectuoso, que se puede utilizar para establecer inequívocamente que el producto no está funcionando. Si es necesario, también le pediremos que nos envíe el producto en cuestión para que podamos examinarlo y establecer el defecto del producto.
4. No podremos tomar en consideración su reclamación por productos que hayan sido dañados por un uso o comportamiento incorrecto o inadecuado que no sea estrictamente necesario para establecer la naturaleza, la propiedad y el funcionamiento de los bienes. Si desea que le devuelvan el producto en cuestión después de que su reclamación haya sido denegada, se lo enviaremos y le facturaremos los costos relacionados con la entrega de dicho producto.
5. La empresa es responsable de los defectos materiales del producto, que se manifiestan dentro de los dos años siguientes a la entrega de la mercancía. La empresa está obligada a dar respuesta a la reclamación en un plazo de 3 días laborables.
6. Si está aplicando un defecto material, las siguientes opciones están disponibles para usted:
  - reemplazo de producto;
  - reembolso del precio de compra;
  - rectificación del defecto del producto; o
  - reembolso proporcional del precio de compra.

Puede encontrar un resumen del procedimiento en el enlace "Reclamaciones sobre productos y disputas", en la parte inferior del sitio web.

### vii. Defecto material

Un defecto material puede aplicarse en los siguientes casos:

- si el producto no presenta las características necesarias para su uso normal o para su comercialización;
- si el producto no presenta las características necesarias para el uso particular para el cual el Comprador compró el producto, y eso le ha sido dado a conocer al Vendedor o debería haber sido conocido por el Vendedor;
- si el producto no presenta las características y cualidades acordadas o prescritas explícita o implícitamente;
- si el Vendedor ha proporcionado al Comprador un producto que no cumple con la muestra o el producto modelo, a menos que la muestra o el producto modelo se hayan representado únicamente con fines informativos.

Puede encontrar un resumen del procedimiento en el enlace "Reclamaciones sobre productos y disputas", en la parte inferior del sitio web.

La empresa es responsable de los defectos materiales del producto que se manifiesten durante los 2 años siguientes a su entrega. La empresa está obligada a responder a reclamaciones en un plazo de 3 días hábiles.

## **viii. Accesibilidad de la información**

El Proveedor se compromete a proporcionar siempre al Comprador la siguiente información:

- identidad de la Compañía (el nombre y la dirección registrada de la Compañía, el número de registro);
- información de contacto que permita al Usuario comunicarse de manera rápida y eficiente con el Proveedor (correo electrónico, contestador automático);
- características esenciales de bienes o servicios (incluidos los servicios posventa y las garantías);
- el precio final de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o el método de cálculo del precio si, debido a la naturaleza de los bienes o servicios, el precio final no se puede calcular por adelantado;
- disponibilidad de productos (todos los productos o servicios ofrecidos a través del Sitio Web deben estar disponibles dentro de un plazo razonable);
- términos de pago, condiciones de entrega del producto o las condiciones para la ejecución del servicio (método de entrega, lugar y fecha límite);
- información sobre los posibles costos de transporte, entrega o envío, o una advertencia de que tales costos pueden producirse si no se pueden calcular por adelantado;
- alcance temporal de la oferta;
- condiciones, plazos y procedimientos en caso de rescisión del Contrato, e información sobre los costos de devolución de la mercancía (si corresponde);
- explicación del procedimiento a seguir en caso de reclamación, incluida toda la información sobre la persona de contacto o el servicio de atención al cliente;
- conocimiento de la responsabilidad en caso de defectos materiales;
- posibilidad y condiciones de servicios postventa y garantía voluntaria, si es necesario;
- al preparar el Sitio Web pueden producirse ciertos errores. Dado que no podemos influir en estos errores, no seremos responsables de ellos. En el caso de una discrepancia importante en cuanto a precios o propiedades técnicas del producto, se lo informaremos cuando realice su pedido.

## **ix. Información de registro, nombre del registro, número de registro:**

Nombre de empresa: HS PLUS, trgovina in storitve d.o.o.

Sede: Gmajna 8, Trzin, SI-1236 Trzin

Número de registro de la empresa: 6579639000

ID del IVA: SI15553442

Sujeto pasivo: SÍ

Fecha de ingreso al registro: 28/03/2014

Clasificación normalizada de actividades G47.910 – Venta al por menor por correspondencia o Internet

## **x. Resolución extrajudicial de litigios y otros recursos legales**

La Compañía hará todo lo posible por resolver cualquier litigio de manera amistosa. Si dicha resolución de litigios no es posible, el tribunal de Liubiana será el tribunal competente para resolver dichos litigios.

## **xi. Plataforma de resolución de litigios**

De conformidad con los estándares legales, la empresa HS plus d.o.o. no reconoce a ningún proveedor de servicios de resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo como proveedor autorizado para resolver litigios en materia de consumo que puedan plantear los consumidores de conformidad con la Ley sobre resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo.

La plataforma de resolución de litigios está disponible en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Para obtener más información sobre la plataforma de resolución de litigios, visite [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu).

## xii.

No está permitido desechar los aparatos eléctricos y electrónicos («AEE»), en contenedores de residuos domésticos ni en cualquier otro que no se encuentre específicamente destinado para ello ni tampoco en la vía pública. Las baterías y acumuladores que no se encuentren fijados a los AEE deberán ser separados de los mismos. El Usuario podrá entregar las baterías, tras su uso y a su elección, en puntos de recogida específicos. Los residuos de los AEE («RAEE») deberán ir acompañados con la siguiente simbología para indicar que cumplen con la directiva 2012/19/UE, el Real Decreto 110/2015 y demás normativa que fuera de aplicación («Normativa RAEE») en materia de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos («RAEE»), incluyendo la identificación de las sustancias nocivas, en concreto «Cd» para Cadmio «Hg» para Mercurio y «Pb» para Plomo.



El Usuario deberá empaquetar el AEE de forma segura para su transporte, utilizando para ello un paquete estable y que impida el movimiento de los elementos interiores, pudiendo para ello y si fuera preciso rellenar el paquete con elementos de relleno (por ejemplo periódicos). El Usuario deberá asegurarse de que en el envío de los AEE se encuentren separados de las baterías y acumuladores que fueran extraíbles, así como de eliminar sus correspondientes datos personales.

Lo dispuesto en el presente apartado se efectúa sin perjuicio del derecho que asiste al Usuario a depositar libremente y sin coste alguno los RAEE en los puntos de recogidas específicamente establecidos por las Entidades Locales y Fabricantes de AEE conforme a lo estipulado en la normativa vigente.

## 3. COMUNICACIÓN

La Compañía solo se pondrá en contacto con el Usuario mediante medios de comunicación remota si es necesario para la ejecución del pedido.

La Compañía brinda servicios de soporte a sus Usuarios en [info@frilla.es](mailto:info@frilla.es).

No obstante, también podremos contactar con los Usuarios con fines comerciales si nos brindan su consentimiento para hacerlo, o si ya han realizado una compra en nuestra tienda en línea, por lo que dicha comunicación:

- se marcará de forma clara e inequívoca como un mensaje publicitario;
- mostrará claramente su remitente;
- marcará claramente diversas promociones y otras técnicas de publicidad como tales.

Para obtener más información relacionada con la comunicación, consulte nuestra Política de privacidad y Política de *cookies*.

## 4. PROPIEDAD INTELECTUAL

Toda la información, imágenes y textos, así como cualquier otro material (por ejemplo, contenido de vídeo, gráficos, bocetos, etc.) que se encuentre en nuestro Sitio Web está protegido por derechos de autor y / o leyes de propiedad intelectual.

Al comprar los productos o utilizar el Sitio Web, el Usuario no obtendrá ningún derecho de autor, derechos de propiedad o derechos de propiedad intelectual sobre los productos y / o el Sitio Web. El Usuario solo puede utilizar los materiales para sus propios fines no comerciales.

## 5. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

Teniendo en cuenta las exenciones de responsabilidad establecidas en estos Términos y Condiciones Generales, la Compañía también proporciona las siguientes limitaciones:

Si decide utilizar nuestra tienda en línea y / o nuestro Sitio Web, acepta hacerlo de forma voluntaria y, por lo tanto, asume todos y cada uno de los riesgos. El Sitio Web y la tienda se proporcionan «tal cual», sin garantías indirectas o directas. Todas las exenciones de responsabilidad establecidas en este capítulo o en cualquier otra parte de estos Términos y Condiciones Generales se aplican en la medida máxima permitida por la ley.

La Compañía no garantiza el funcionamiento del Sitio Web y sus funciones, y tampoco garantiza que el Sitio Web funcionará sin errores, virus o malware similar a virus. Además, la Compañía tampoco garantiza que la información publicada en el Sitio Web sea precisa y completa. La Compañía no será responsable de ningún daño, incluidos, entre otros: daños directos, indirectos o consecuentes que surjan o se produzcan debido al uso del Sitio Web.

Si decide utilizar la tienda en línea y realizar un pago en dicha tienda en línea, acepta explícitamente que la está utilizando bajo su propia responsabilidad y que solo usted correrá con todos los riesgos relacionados con la realización de un pago en nuestra tienda en línea, incluidos, entre otros, pagos fallidos por parte del Usuario, errores de pago y errores de reembolso en caso de una reclamación. Este descargo de responsabilidad se aplica en la medida máxima permitida por la ley. La Empresa no se hace responsable de los daños que puedan producirse en relación con el uso del Sitio Web y / o los productos disponibles en nuestra tienda en línea.

## 6. DISPOSICIONES FINALES

**Conclusión de un Contrato** Junto con la acción de solicitar servicios a través del Sitio Web, así como todas las subpáginas de este Sitio Web, estos Términos y Condiciones Generales tienen el carácter de un contrato celebrado entre el Comprador y la Compañía.

**Divisibilidad de las disposiciones** En caso de que alguna de las disposiciones de estos Términos y Condiciones Generales resulte ser (total o parcialmente) ilegal, nula o sin efecto de cualquier otra forma, dicha disposición se considerará (total o parcialmente) eliminada, mientras que el resto de los Términos Generales y las Condiciones seguirán aplicándose.

**Plena capacidad jurídica** El Usuario garantiza que posee plena capacidad para asumir los derechos y obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones Generales. Por la presente garantiza que no necesita el consentimiento o la aprobación de ningún tercero para cumplir con sus obligaciones derivadas de estos Términos y Condiciones Generales.

**Conocimiento de los Términos y Condiciones Generales** Usted garantiza que ha leído y ha sido informado en su totalidad de estos Términos y Condiciones Generales antes de aceptarlos, especialmente cuando se trata de las exenciones de responsabilidad establecidas.

**Ley que rige estos Términos y Condiciones Generales** Estos Términos y Condiciones Generales se rigen por la legislación de la República de Eslovenia. Todos los litigios que surjan de estos Términos y Condiciones Generales estarán bajo la jurisdicción de los tribunales de la República de Eslovenia.

**Cambio de estos Términos y Condiciones Generales** No tiene derecho a modificar ninguna de las disposiciones establecidas en estos Términos y Condiciones Generales, ni a renunciar (total o parcialmente) a la validez de cualquiera de dichas disposiciones. La Compañía tiene derecho a cambiar estos Términos y Condiciones Generales en cualquier momento. Cualquier cambio se publicará en el Sitio Web. Si continúa utilizando el Sitio Web se considera que está de acuerdo con los cambios vigentes en los momentos pertinentes. Si no está de acuerdo con los cambios, tiene derecho a rescindir el contrato.

**Integridad del Contrato** Estos Términos y Condiciones Generales representan la totalidad del Contrato aplicable entre las Partes Contratantes. Cualquier posible acuerdo o negociación previa, escrita u oral, será reemplazada por completo por estos Términos y Condiciones Generales.

**Variaciones de idioma** Estos Términos y Condiciones Generales se han elaborado en esloveno. Cualquier variación de estos Términos y Condiciones Generales en cualquier otro idioma se prepara para facilitar el acceso a los Términos y Condiciones Generales. Por la presente, acepta y comprende completamente que la versión eslovena prevalecerá en caso de litigio.

**Significado de los términos** Los términos utilizados en estos Términos y Condiciones Generales deberán tener las definiciones establecidas al principio de estos Términos y Condiciones Generales.

**HS PLUS d.o.o.** Gmajna 8 / SI-1236 Trzin / Eslovenia / [info@frilla.es](mailto:info@frilla.es)

Autoridad de Registro: Tribunal de Distrito de Liubliana / Capital social: 7500 EUR / IBAN SI56 2900 0005 2694 428 / ID para el IVA: 15553442 / Número de registro de la empresa: 6579639000