

**CONDICIONES GENERALES DE VENTA
PARA ADQUISICIONES EN TIENDA FÍSICA**

NOTAS GENERALES

Estimado cliente:

En nuestras tiendas físicas podrá adquirir tanto productos disponibles en la tienda ("**Productos disponibles**") como productos no disponibles en ese momento y que le serán entregados posteriormente ("**Productos@**"), en adelante conjuntamente los "**Productos**". En el momento de la compra de Productos en tiendas físicas se aplicarán las presentes condiciones generales de venta (en adelante, las "**Condiciones para Compras en Tienda**") que el Cliente declara conocer y aceptar y que se encuentran disponibles tanto en tienda como en la [sección de la página web](http://www.intimissimi.com) www.intimissimi.com (en adelante la "**Web**"), en la que también se describen las principales características de los Productos.

APLICABILIDAD DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA PARA ADQUISICIONES EN TIENDA FÍSICA

Las presentes condiciones son aplicables a adquisiciones que se realicen en tiendas Intimissimi y Luman Intimissimi Uomo de España, excepto en Islas canarias, Ceuta y Melilla.

En caso de que se produzcan cambios en las Condiciones para Adquisiciones en Tienda Física se aplicarán las condiciones vigentes en el momento de la compra. Podrán comprobarse en la correspondiente sección de la Web las versiones anteriores, que podrán guardarse e imprimirse.

Antes de realizar la compra el Cliente debe leer y aceptar las presentes Condiciones para Adquisiciones en Tienda Física. La compra implica el pleno conocimiento y aceptación de las presentes Condiciones, que también se encuentran publicitadas en las tiendas y en las correspondientes facturas de compra.

1. SUJETOS

- 1.1 El vendedor de los Productos (en adelante, el "**Vendedor**") es la empresa que gestiona el punto de venta donde el Cliente elige comprar los Productos. Toda la información relativa al Vendedor estará disponible en la tienda y/o factura.
- 1.2 En caso de compra de Productos@, el Cliente será identificado mediante los datos que él mismo proporcione. Está prohibido proporcionar datos falsos y/o inventados: el Vendedor queda exonerado de cualquier responsabilidad al respecto.
- 1.3 Para cualquier información contacte directamente con las direcciones indicadas en el apartado 8).

2. MODALIDAD DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

La compra de los Productos se formalizará en el momento en que se realice el pago por parte del cliente en el punto de venta (en adelante, la "**Fecha de Compra**").

Al comprar Productos@, el Cliente acepta y autoriza que la entrega de dichos productos se realice en un momento posterior, en el lugar acordado con el Vendedor.

Después de la compra de los Productos@, el Cliente recibirá un e-mail (en adelante, la "**Confirmación de Compra de Productos@**") que contendrá:
- la confirmación de que la compra se ha realizado correctamente y un resumen de ésta.

Después el cliente recibirá, también por e-mail:

- la confirmación de que los Productos@ se encuentran en fase de envío al lugar acordado (en adelante, la "**Confirmación del Envío de Productos@**");
- la confirmación de que los Productos@ han llegado al lugar acordado, junto con las indicaciones para la recogida ("**Confirmación de Entrega de Productos@**").

3. PRECIOS DE VENTA

Los precios de los Productos Disponibles y de los Productos@ son los vigentes en el punto de venta en la Fecha de Compra.

Los precios deben considerarse con tasas, impuestos y otros eventuales costes relacionados con derechos de aduana.

Los eventuales gastos de envío a cargo del Cliente por el envío de los Productos@ (si proceden), se indicarán en el documento comercial/factura de compra.

4. FORMA DE PAGO

El pago puede realizarse mediante todas las formas de pago aceptadas en el punto de venta elegido para la compra de los Productos.

5. ENVÍO Y ENTREGA

- 5.1 Los Productos Disponibles se entregarán en el punto de venta en el momento de realizarse el pago. Los Productos@ se entregarán en el lugar acordado lo antes posible y en cualquier caso en los 30 (treinta) días siguientes a la Fecha de Compra que figura en el documento comercial/factura de compra emitida en tienda.
- 5.2 En caso de que el Cliente elija recibir los Productos@ en un punto de venta, éstos estarán disponibles para su recogida durante 10 (diez) días desde la fecha de la Confirmación de Entrega de los Productos@ en la Tienda. El Cliente podrá recoger los Productos@ en persona o a través de una persona delegada.

En el momento de la recogida de los Productos@ será necesario:

- mostrar el e-mail de Confirmación de Entrega de los Productos@
- firmar el albarán de recogida

En caso de que el Cliente esté inscrito en el Programa de Fidelización, será suficiente:

- comunicar nombre y apellidos, mostrar la tarjeta de fidelización o mostrar el e-mail de Confirmación de Entrega de los Productos@
- firmar el albarán de recogida

La no presentación de la documentación necesaria para la recogida, así como si no se recogen los Productos@ en el plazo establecido o si se da falta de disponibilidad o entrega, comportará la rescisión del contrato de compra y la devolución de la totalidad del importe pagado, que se reintegrará mediante transferencia bancaria.

En el momento de la recogida de los Productos@, el Cliente deberá:

- comprobar la correspondencia de los Productos@ con los comprados;
- comprobar su integridad y la eventual presencia de daños en el paquete que sean evidentes de forma inmediata (por ej.: caja mojada, caja dañada, etc.).

En caso de anomalías, el Cliente deberá comunicarlas de inmediato.

- 5.3 Si el cliente solicitara envío a domicilio o a una dirección diferente al punto de venta, será debidamente informado por parte del personal de venta sobre posibles precios de envío aplicables (en lo consecutivo "[Gastos de Envío](#)"). Dichos gastos se reflejarán en el tique de compra/factura simplificada que se emitirá y entregará al cliente en el momento de realizarse la compra de los Productos@.

6. DERECHO DE DESISTIMIENTO CONTRACTUAL (POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES)

- 6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente sobre garantías relativas a los bienes de consumo, nos complace ofrecer a nuestros Clientes una garantía adicional a la prevista por la ley, que ofrece la oportunidad de devolver los Productos en cualquier tienda de la marca Intimissimi o Luman Intimissimi Uomo de Península y Baleares (excepto tiendas outlet y tiendas Tax /Duty free), incluso si los Productos no son defectuosos.

Los productos devueltos en el ejercicio del derecho de desistimiento contractual se denominarán en adelante los "Productos Devueltos".

Los Productos Devueltos podrán ser entregados en cualquier punto de venta de la cadena debiendo presentar el Cliente el documento comercial/factura de compra o tique electrónico.

La devolución deberá producirse dentro de los siguientes plazos:

- para Productos Disponibles: en los 30 días naturales siguientes a la fecha de compra;
- para Productos@: en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de recogida por parte del Cliente o persona delegada.

Siempre y cuando se cumplan los requisitos dispuestos en el siguiente artículo 6.2, el Cliente tendrá derecho a:

- sustituir los Productos Devueltos por otros Productos Disponibles o por otros Productos@, por un valor correspondiente al precio pagado, según el documento comercial/factura de compra; o bien
- recibir el reembolso íntegro del precio pagado por los Productos Devueltos según el documento comercial/factura de compra mediante una [Tarjeta Abono](#) sin caducidad que podrá utilizarse en todos los puntos de venta de la marca Intimissimi o Luman Intimissimi Uomo dentro del país de su emisión y online.

En caso de ejercicio del derecho convencional de devolución de una compra, la devolución se realizará al precio indicado en el documento comercial/factura de compra, excepto los costes mencionados en el apartado 6.3).

6.2 El derecho de desistimiento contractual al que se refiere el presente artículo está sujeto a las siguientes condiciones:

- los Productos Devueltos deberán devolverse en su totalidad, excluyendo la posibilidad de devolver solo algunas partes o componentes de estos (incluso en el caso de kits);
- los Productos Devueltos deberán ser entregados con arreglo al artículo 6.2, en los términos establecidos en el artículo 6.1;
- los Productos Devueltos no deberán haber sido utilizados, vestidos, lavados, estar sucios o dañados y no deberán mostrar signos de uso;
- los Productos Devueltos deberán ser devueltos envasados como fueron entregados, con todos los accesorios y etiquetas (a modo de ejemplo, los productos deben devolverse en su embalaje, con el correspondiente cartón, etc.);
- los Productos Devueltos comprados con un mismo documento comercial/factura de compra también podrán ser devueltos en diferentes momentos y con diferentes métodos de entrega en los términos establecidos en el artículo 6.1;
- en caso de que determinados Productos hayan sido adquiridos aprovechando promociones específicas (por ej., 5x4, 3x2, compra X te regalo Y, etc.), el derecho de desistimiento contractual también podrá ejercerse devolviendo solo algunos de los Productos en promoción: en este caso se reconocerá el precio del Producto devuelto efectivamente pagado según el documento comercial/factura de compra.

6.3 En caso de que se ejerza el derecho de desistimiento contractual correrán a cargo del Cliente los siguientes gastos:

- los gastos adicionales en los que se haya incurrido eventualmente (por ej.: gastos de contra-reembolso, coste del envoltorio de regalo, etc.).

6.4 El derecho de desistimiento contractual se excluye en caso de:

- Productos personalizados.
- Tarjetas regalo.
- Productos adquiridos en puntos de venta Tax/Duty free.
- Copas adhesivas, cubre pezones u otros accesorios.
- Perfumes y detergentes.

7. GARANTÍA LEGAL PARA LOS PRODUCTOS NO CONFORMES

7.1 Para cualquier defecto o falta de conformidad de los Productos, se reconoce la garantía legal de 3 (tres) años para productos no conformes. La garantía es válida en las siguientes condiciones:

- a) el defecto se manifiesta antes de 3 (tres) años:
 - desde la fecha indicada en el documento comercial/factura de compra emitido en la tienda en caso de Productos Disponibles;
 - desde la fecha indicada en el formulario de recogida firmado por el Cliente o por una persona delegada en el caso de Productos@;
- b) si el Cliente presenta el documento comercial/factura de compra (o si ha comprado como Cliente suscrito al programa de fidelización, bastará con presentar la tarjeta de fidelización o comunicar su nombre y apellidos).

7.2 En caso de comprobarse la no conformidad o defecto de los Productos comprados, el Cliente tendrá derecho a obtener, en uno de los puntos de venta de la cadena dentro del país de compra, sin costes adicionales:

- a) la sustitución de los Productos no conformes por otros Productos; o
- b) el reembolso del importe pagado por el producto no conforme según el documento comercial/factura de compra, mediante Tarjeta Abono, o bien
- c) el reembolso del importe pagado por la compra de los Productos, que se producirá como sigue:
 - el reembolso del precio pagado por el producto no conforme según el documento comercial/factura de compra, mediante uno de los métodos, a elegir, entre los aceptados en el punto de venta en el que el Cliente realiza la devolución. Cada punto de venta puede decidir si ofrece a sus clientes todos o solo algunos de los siguientes métodos de reembolso:
 - (i) reembolso mediante transferencia bancaria;
 - (ii) reembolso en efectivo (válido exclusivamente si se trata del punto de venta donde se efectuó la compra y siempre y cuando sea aceptada esta modalidad);
 - (iii) reembolso en la misma tarjeta con la que se efectuó el pago (válido exclusivamente si se trata del punto de venta donde se efectuó la compra y siempre y cuando sea aceptada esta modalidad).

7.3 El Cliente no está obligado a soportar ningún gasto por la devolución de los productos defectuosos.

8. CONTACTOS

Para cualquier solicitud de información, póngase en contacto con:

Servicio de atención al cliente de Intimissimi

c/o Ducal d.o.o.

Construcción matricial

5ª planta Slavonska Avenija 1C

ISBN 978-0-904-03334-0

hello@intimissimi.com

Teléfono 919942034

Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor, que pueden ser solicitadas en las tiendas físicas o a través del correo electrónico indicado. En caso de dudas, puede dirigirse a la autoridad administrativa o de protección de los derechos de los consumidores competente para obtener información o asistencia adicional.

9. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Para obtener información sobre el procesamiento de datos personales, consulte la [Política de Privacidad](#).

10. LEY APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y FORO COMPETENTE

Las presentes Condiciones para Compras en Tienda se regirán e interpretarán conforme a la legislación aplicable en el lugar donde se encuentre el punto de venta en el que se haya realizado la compra, sin perjuicio de las demás normas obligatorias vigentes en el país de residencia habitual del Cliente. Cualquier disputa deberá ser resuelta exclusivamente por los órganos jurisdiccionales del lugar de domicilio o residencia del Cliente conforme a la ley aplicable.

11. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Las presentes Condiciones para Compras en Tienda podrán modificarse en cualquier momento. Al realizar una compra el cliente acepta las Condiciones para Compras en Tienda vigentes en el momento de la compra de los Productos. Las nuevas Condiciones para Compras en Tienda entrarán en vigor en la fecha de publicación y serán aplicables a las compras realizadas con posterioridad a dicha fecha. Se pueden comprobar las eventuales versiones anteriores de las Condiciones para Compras en Tienda en la [correspondiente sección de la web](#).

VERSIÓN ACTUALIZADA EL 21/11/2025