# Términos y Condiciones Generales

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este documento no está registrado; se celebra exclusivamente en forma electrónica y no constituye un contrato escrito. Este documento está redactado en español y no se refiere a un código de conducta. Para cualquier consulta relacionada con el funcionamiento de la tienda online, el proceso de pedido o la entrega, puede ponerse en contacto con nosotros a través de los datos de contacto indicados. Estos Términos y Condiciones Generales se aplican a las relaciones legales en el sitio web del Proveedor de Servicios (https://www.diamondnails.es) y sus subdominios.

## DATOS DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS

Nombre del Proveedor de Servicios: NAIL SHOP Trading and Service General Partnership

Domicilio Social del Proveedor de Servicios: 1046 Budapest, Kiss Ernő u. +A

Información de Contacto del Proveedor de Servicios, Dirección de Correo Electrónico de Uso Regular para la Comunicación con los Clientes: info@diamondnails.es

Número de Registro de la Empresa: 09 06 013531

Número de Identificación Fiscal: 22101594-2-09

Nombre de la Autoridad de Registro: Tribunal del Condado de Pest

Número de Teléfono: +36 70 638 3411

Número de Registro de Protección de Datos: NAIH-81119/2014

Idioma del Contrato: Español

Nombre, Dirección y Dirección de Correo Electrónico del Proveedor de Servicios de Hospedaje: La tienda en línea opera en su propio servidor.

## 1. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Información de Contacto para el Servicio al Cliente:

Número de Teléfono: +36 70 638 3411 (disponible de lunes a viernes de 9 am a 5 pm, y los sábados de 10 am a 1 pm);

Correo Electrónico: info@diamondnails.es

Dirección Postal: Nail Shop General Partnership /1046 Budapest, Kiss Ernő u 3A

## 2. DISPOSICIONES BÁSICAS

En asuntos no regulados por estos Términos y Condiciones y para la interpretación de estos Términos y Condiciones, prevalecerá la ley húngara, con referencia particular al Acto Legislativo V de 2013 sobre el Código Civil ("Ptk.") y al Acto Legislativo CVIII de 2001 sobre ciertas cuestiones de servicios de comercio electrónico y servicios de la sociedad de la información relacionados con servicios, y el Decreto Gubernamental 45/2014 (II. 26.) sobre las reglas detalladas de los contratos entre consumidores y empresas. Las disposiciones obligatorias de las leyes relevantes son vinculantes para las partes sin acuerdo especial. Estos Términos y Condiciones son válidos desde el 1 de marzo de 2018 y seguirán en vigencia hasta que sean revocados. El Proveedor de Servicios tiene derecho a modificar unilateralmente los Términos y Condiciones. El Proveedor de Servicios publicará las modificaciones en el sitio web 11 (once) días antes de su entrada en vigencia. Los usuarios aceptan todas las regulaciones relacionadas con el uso del sitio web automáticamente al usar el sitio web. Si el usuario no acepta los términos, no tiene derecho a ver el contenido del sitio web. La información proporcionada en la tienda en línea constituye una invitación para presentar una oferta bajo el Código Civil y no una oferta para iniciar un contrato. En el caso de pedidos electrónicos en la tienda en línea, se considera que el usuario es el oferente. El Proveedor de Servicios se reserva todos los derechos del sitio web, de cualquier parte del mismo, y del contenido mostrado en él, así como su distribución. Se prohíbe la descarga, el almacenamiento electrónico, el procesamiento y la reventa del contenido que aparece en la tienda en línea o de cualquier parte del mismo sin el consentimiento por escrito del Proveedor de Servicios.

## 3. REGISTRO / COMPRA

Al comprar/registrarse en el sitio web, el Usuario declara que ha leído y aceptado los términos de estos Términos y Condiciones Generales y la Información sobre el Procesamiento de Datos publicada en el sitio web, y otorga su consentimiento para el procesamiento de datos. Durante el proceso de compra/registro, el Usuario está obligado a proporcionar sus propios datos reales. En caso de proporcionar datos falsos o relacionados con otra persona durante el proceso de compra/registro, el contrato electrónico resultante será nulo. El Proveedor de Servicios renuncia a cualquier responsabilidad si el Usuario utiliza los servicios en nombre de otra persona o con los datos de otra persona por cualquier motivo atribuible al Usuario. El Proveedor de Servicios no se hace responsable de los daños que puedan surgir debido a datos incorrectos proporcionados por el Usuario. Si el Usuario olvida su contraseña o, por cualquier motivo, esta se vuelve accesible para personas no autorizadas, el Proveedor de Servicios no será responsable de los daños resultantes de ello.

## 4. GAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DISPONIBLES PARA LA COMPRA

Los productos mostrados en la tienda en línea solo se pueden solicitar en línea. Los precios mostrados para los productos están en EUROS e incluyen el IVA requerido por la ley, pero no incluyen el costo de la entrega a domicilio. No hay una tarifa separada de empaque. La tienda en línea proporciona información detallada sobre el nombre del producto, su descripción y muestra fotos de los productos. Las imágenes mostradas en las páginas de productos pueden diferir de los productos reales y son solo con fines ilustrativos. El Proveedor de Servicios informará a los Usuarios en detalle sobre la promoción y su duración exacta si se introduce un precio promocional. En caso de que se muestre un precio incorrecto en la tienda en línea debido a un error del sistema, especialmente uno que sea claramente incorrecto, como "0" EUROS o un precio inusualmente bajo, el Proveedor de Servicios no está obligado a entregar el producto al precio incorrecto, pero puede ofrecer la entrega al precio correcto, indicando el precio incorrecto.

## 5. CONCLUSIÓN DE UN CONTRATO

El contrato se considera concluido cuando el Usuario completa el proceso de pedido. El Usuario puede colocar productos en el carrito de compras, sin necesidad de registrarse, y comenzar el proceso de pedido. En este caso, al Usuario se le requerirá proporcionar los datos necesarios para la transacción. El contrato se considera concluido cuando el Usuario hace clic en el botón "Pedir" en la página del carrito. El Usuario puede elegir entre varios métodos de pago, y el Proveedor de Servicios proporcionará al Usuario la información necesaria sobre el método de pago elegido. El Usuario puede pagar por los productos transfiriendo el precio de compra a la cuenta bancaria del Proveedor de Servicios o utilizando un sistema de pago electrónico (tarjeta de crédito, PayPal y Barion). Si el Usuario

elige pagar por adelantado, el Proveedor de Servicios enviará una solicitud de pago por adelantado al Usuario por correo electrónico, que contendrá los detalles de la cuenta bancaria del Proveedor de Servicios, la cantidad a transferir y el número de pedido. Después de realizar el pago, el Usuario debe proporcionar el número de pedido como referencia de pago. El Usuario será informado de la confirmación del pedido por correo electrónico. El contrato se considera concluido al recibir el correo electrónico de confirmación.

## 6. DERECHO DE DESISTIMIENTO

6.1. De conformidad con el Decreto Gubernamental 45/2014 (II. 26.) sobre las reglas detalladas de los contratos entre consumidores y empresas, el Usuario, en calidad de consumidor, tiene derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación en un plazo de 14 días a partir de la recepción del producto o, en el caso de un contrato de servicios, en un plazo de 14 días a partir de la celebración del contrato. El Usuario podrá ejercer el derecho de desistimiento siempre que haga una declaración clara de su intención de desistir (por ejemplo, por carta, fax o correo electrónico) dentro de los 14 días.
6.2. El Usuario ejercerá el derecho de desistimiento dentro de los 14 días mediante el envío de una declaración clara de su intención de desistir, que incluirá nombre del Usuario, su dirección y el número de pedido, a la dirección de correo electrónico de contacto del Proveedor de Servicios: info@diamondnails.es.

El Proveedor de Servicios confirmará la recepción de la notificación de desistimiento por correo electrónico.
6.3. En caso de desistimiento, el Usuario está obligado a devolver el producto a la dirección del Proveedor de Servicios sin demora indebida, y a más tardar 14 días después de la notificación de desistimiento. El Usuario deberá asumir los costos directos de la devolución del producto.

## 7. PRECIOS, MÉTODOS DE PAGO. RECLAMACIONES

7.1. De conformidad con la regulación de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, así como con el Decreto del Gobierno 45/2014 (II.26.) sobre las reglas detalladas de los contratos entre consumidores y empresas, el Consumidor tiene derecho a desistir del contrato sin proporcionar ningún motivo dentro de los 14 días posteriores a la recepción del producto pedido. En ausencia de esta información, el Consumidor tiene derecho a ejercer el derecho de desistimiento durante un período de hasta un año. Si el Proveedor de Servicios proporciona la información después de la expiración de los 14 días a partir de la fecha de recepción del producto o la celebración del contrato, pero dentro de los 12 meses, el período de desistimiento comienza a partir de la fecha en que se proporciona esta información.
7.2. El derecho de desistimiento caduca 14 días después del día en que el Consumidor, o un tercero que no sea el transportista designado por el Consumidor, tome posesión del producto.
7.3. El Consumidor también puede ejercer el derecho de desistimiento durante el período entre la celebración del contrato y la recepción del producto.
7.4. Los costos de devolución del producto correrán a cargo del Consumidor, y la empresa no asume este costo.
7.5. Al ejercer el derecho de desistimiento, el Consumidor no incurrirá en ningún otro costo aparte del costo de devolución del producto.
7.6. El derecho de desistimiento no se aplicará al Consumidor para productos no preelaborados fabricados en función de las instrucciones del Consumidor o a solicitud expresa del Consumidor, o para productos que se han adaptado claramente a las necesidades personales del Consumidor.
7.7. El Consumidor tampoco puede ejercer el derecho de desistimiento en los siguientes casos:
Para contratos de prestación de servicios, si el rendimiento ha comenzado con el consentimiento expreso del Consumidor antes del final del período de desistimiento y el Consumidor ha reconocido que perderá el derecho de desistimiento una vez que el servicio se haya completado en su totalidad.
Para productos o servicios cuyo precio o tarifa depende de fluctuaciones en el mercado financiero que están fuera del control del negocio y que pueden ocurrir dentro del período de desistimiento, y cuyo valor real depende de fluctuaciones en el mercado que no pueden ser controladas por el negocio.
Para contratos comerciales en los que el negocio visita al Consumidor a solicitud expresa del Consumidor para trabajos de reparación o mantenimiento urgentes.
7.8. Tras la devolución del producto o la recepción de la declaración de desistimiento, el Proveedor de Servicios reembolsará al Consumidor sin demora indebida y a más tardar en un plazo de 14 días de acuerdo con las regulaciones legales correspondientes, incluyendo el costo de entrega.
7.9. Durante el reembolso, se utilizará el mismo método de pago utilizado en la transacción original, a menos que el Consumidor haya acordado expresamente un método de pago diferente; al Consumidor no se le cobrarán tarifas por dicho reembolso.
7.10. El Consumidor deberá devolver los productos sin demora indebida, a más tardar 14 días después de haber enviado la notificación de desistimiento a la dirección del Proveedor de Servicios.
7.11. El Consumidor es responsable de los gastos de envío de vuelta al proveedor. El pago de los productos adquiridos en el sitio web se puede realizar utilizando los siguientes métodos:
Tarjeta de crédito o débito: El Usuario puede pagar los productos utilizando una tarjeta de crédito o débito válida. El Usuario debe proporcionar la información de la tarjeta necesaria, incluido el número de tarjeta, la fecha de vencimiento y el código CVV, para completar el pago. El Proveedor de Servicios puede colaborar con un proveedor de procesamiento de pagos seguro para facilitar los pagos con tarjeta.
En línea mediante tarjeta bancaria: El Usuario tiene la opción de pagar el valor total del pedido en línea mediante tarjeta bancaria a través del sistema de pago seguro del proveedor de servicios financieros utilizado por el Proveedor de Servicios. Los pagos en línea con tarjeta bancaria se realizan a través del sistema Barion. Los datos de la tarjeta bancaria no llegarán al comerciante. Barion Payment Zrt., que proporciona el servicio, es una institución supervisada por el Magyar Nemzeti Bank, número de licencia: H-EN-I-1064/2013.
7.12. Transferencia bancaria: El Usuario puede optar por realizar un pago mediante transferencia bancaria. En tales casos, el Usuario recibirá los detalles de la cuenta bancaria necesarios para la transferencia. Es responsabilidad del Usuario asegurarse de que se transfiera la cantidad correcta a la cuenta bancaria proporcionada.
7.13. Otros métodos de pago: El Proveedor de Servicios puede ofrecer métodos de pago alternativos, que se indicarán en el sitio web durante el proceso de pago. El Usuario puede seleccionar el método de pago alternativo preferido para completar la compra.
7.14. El Proveedor de Servicios no está obligado a reembolsar al Consumidor por los costos adicionales resultantes de la elección de un método de entrega diferente al método de entrega estándar más económico ofrecido por el Proveedor de Servicios.
7.15. El Proveedor de Servicios puede retener el reembolso hasta que los productos hayan sido devueltos o hasta que el Consumidor haya proporcionado pruebas de su devolución, lo que ocurra primero.
7.16. Si el Consumidor desea ejercer su derecho de desistimiento, élpuede notificar al Proveedor de Servicios por escrito a través de uno de los métodos de contacto (incluyendo el formulario proporcionado), por teléfono o en persona. Al notificar por escrito por correo, se considera la fecha de envío, y para las notificaciones por teléfono, se considera la fecha de la llamada. El Proveedor de Servicios acepta notificaciones escritas por correo como correo registrado o paquetes. El producto pedido puede ser devuelto al Proveedor de Servicios por correo postal o mensajería.
7.17. El Consumidor solo es responsable de la depreciación del producto resultante de cualquier uso más allá de lo necesario para determinar su naturaleza, características y funcionamiento.
7.18. Las reglas detalladas de los contratos entre el Consumidor y el negocio se pueden encontrar en el Decreto del Gobierno 45/2014 (II.26.) disponible aquí.
7.19. La Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo se puede consultar aquí.

7.20. El Consumidor también puede ponerse en contacto con el Proveedor de Servicios con otras quejas utilizando la información de contacto proporcionada en este Reglamento.
7.21. El derecho de desistimiento solo se aplica a los Usuarios que califican como consumidores según el Código Civil.
7.22. El derecho de desistimiento no se aplica a las empresas, es decir, a individuos que actúan dentro de su profesión, ocupación independiente o actividad comercial.
7.23. Procedimiento para ejercer el derecho de desistimiento:
7.23.1. Si el Consumidor desea ejercer el derecho de desistimiento, debe notificar al Proveedor de Servicios a través de la información de contacto proporcionada.
7.23.2. El Consumidor ejerce el derecho de desistimiento dentro del plazo si envía su declaración de desistimiento antes de que expire el período de 14 días. En el caso de un desistimiento por escrito, es suficiente enviar la declaración de desistimiento dentro de los 14 días. En el caso de notificación por correo postal, se considera la fecha de envío, mientras que para notificaciones por correo electrónico o fax, se considera la fecha de envío del correo electrónico o fax.
7.23.3. En caso de desistimiento, el Consumidor está obligado a devolver el producto pedido a la dirección del Proveedor de Servicios sin demora indebida, a más tardar 14 días a partir de la fecha de notificación de la declaración de desistimiento. Se considera que se cumple el plazo si el producto se envía antes de que expire el período de 14 días (no es necesario que llegue dentro de los 14 días). El Consumidor asume los costos asociados con la devolución de los bienes debido al ejercicio del derecho de desistimiento.
7.23.4. Sin embargo, el Proveedor de Servicios no está obligado a reembolsar al Consumidor por los costos adicionales resultantes de la elección de un método de entrega diferente al método de entrega estándar más económico ofrecido por el Proveedor de Servicios. El Consumidor puede ejercer el derecho de desistimiento incluso durante el período entre la conclusión del contrato y la recepción del producto.
7.23.5. En el caso de la venta de varios artículos, si la entrega de los artículos individuales se realiza en momentos diferentes, el Consumidor puede ejercer el derecho de desistimiento dentro de los 14 días a partir de la recepción del último artículo entregado o de la última pieza en el caso de productos con múltiples artículos o piezas.

# 8. ENTREGA

**8.1.** El Proveedor de Servicios entregará los productos pedidos a la dirección proporcionada por el Usuario durante el proceso de pedido.

**8.2.** El Proveedor de Servicios realiza los envíos mediante **GLS** y tiene como objetivo entregar los productos dentro de un tiempo razonable después de que el pedido haya sido confirmado. El plazo de entrega estimado para **España es de 5–7 días laborables a partir de la fecha de envío**. Los tiempos de entrega pueden variar según el destino, el método de envío elegido por el Usuario y circunstancias ajenas al Proveedor de Servicios (por ejemplo, períodos de alta demanda, días festivos o retrasos del transportista).

**8.3.** El Usuario será informado del plazo de entrega previsto durante el proceso de pedido. Una vez enviado el pedido, el Usuario recibirá por correo electrónico el **número de seguimiento (tracking)** para poder rastrear el envío.

**8.4**. ¿Contra quién puede presentar el Usuario reclamaciones de garantía?
El Usuario puede presentar reclamaciones de garantía contra el Proveedor de Servicios.

**8.5**. ¿Cuáles son las demás condiciones para presentar reclamaciones de garantía?
Dentro de los seis meses desde el cumplimiento, no hay otras condiciones para presentar reclamaciones de garantía más allá de informar del defecto, siempre que el Usuario pueda demostrar que el producto o servicio fue proporcionado por el negocio que opera el webshop. Sin embargo, después de seis meses desde el cumplimiento, el Usuario está obligado a demostrar que el defecto reconocido por el Usuario ya existía en el momento del cumplimiento.
Garantía del Producto
**8.6**. ¿En qué casos puede ejercer el Usuario su derecho de garantía del producto?
En el caso de un defecto en un artículo móvil (producto), el Usuario puede, a su elección, presentar reclamaciones de garantía o reclamaciones de garantía del producto.
**8.7.** ¿Qué derechos tiene el Usuario en base a las reclamaciones de garantía del producto? Como reclamación de garantía del producto, el Usuario solo puede solicitar la reparación o reemplazo del producto defectuoso.
**8.8**. ¿En qué casos se considera defectuoso el producto?
El producto se considera defectuoso si no cumple con los requisitos de calidad vigentes en el momento de su introducción en el mercado, o si no tiene las propiedades especificadas en la descripción del fabricante.
**8.9.** ¿En qué plazo puede el Usuario ejercer su reclamación de garantía del producto?
El Usuario puede ejercer su reclamación de garantía del producto dentro de los dos años a partir de la fecha de introducción del producto en el mercado por parte del fabricante. Después de este período, este derecho caduca.
**8.10**. ¿Contra quién y en qué otras condiciones puede el Usuario presentar su reclamación de garantía del producto?
El Usuario puede presentar su reclamación de garantía del producto solo contra el fabricante o distribuidor del artículo móvil. En el caso de presentar una reclamación de garantía del producto, el Usuario está obligado a proporcionar pruebas del defecto.
**8.11**. ¿En qué circunstancias el fabricante (distribuidor) está exento de las obligaciones de garantía del producto? El fabricante (distribuidor) solo está exento de sus obligaciones de garantía del producto si puede demostrar que:
• el producto no fue fabricado o puesto en el mercado en el curso de sus actividades comerciales, o
• el defecto no era detectable en el momento de su puesta en el mercado de acuerdo con el estado de la ciencia y la tecnología, o
• el defecto del producto se debió a la aplicación de una regulación oficial legal o mandatoria.
Es suficiente con que el fabricante (distribuidor) demuestre una razón de exención.
Tenga en cuenta que no se pueden presentar reclamaciones de garantía y reclamaciones de garantía del producto simultáneamente por el mismo defecto. Sin embargo, en caso de presentar con éxito una reclamación de garantía del producto, el Usuario puede presentar su reclamación de garantía contra el fabricante por el producto reemplazado o la parte reparada.
Garantía
8.12. ¿En qué casos puede un consumidor ejercer su derecho de garantía?
En caso de un rendimiento defectuoso, de acuerdo con el Decreto del Gobierno 151/2003 (IX. 22.) sobre la garantía obligatoria para ciertos bienes duraderos de consumo, el Proveedor de Servicios está obligado a proporcionar una garantía si el Usuario califica como consumidor.
8.13. ¿Qué derechos y en qué plazo tiene el consumidor bajo garantía?
El período de garantía es de un año. El período de garantía comienza con la transferencia de los bienes duraderos de consumo al consumidor, o si la instalación es realizada por el distribuidor o su agente, el día de la instalación.
Basado en una reclamación de garantía, el consumidor puede, a su elección:
(a) solicitar la reparación o el reemplazo, a menos que el remedio de garantía elegido sea imposible o resultaría en costos adicionales desproporcionados para el obligado en comparación con otro remedio de garantía, teniendo en cuenta el valor del servicio en condiciones de ausencia de defectos, la gravedad del incumplimiento del contrato y el perjuicio causado al consumidor por el cumplimiento de la reclamación de garantía; o
(b) solicitar una reducción proporcional en la consideración o la reparación a expensas del obligado, o puede repararla o hacerla reparar por otra persona a expensas del obligado, o puede retirarse del contrato si el obligado no ha emprendido la reparación o el reemplazo. No hay derecho de desistimiento en caso de un defecto menor.
La reparación o sustitución debe efectuarse en un plazo razonable, teniendo en cuenta la naturaleza del bien y los intereses legítimos del consumidor.

8.14. ¿En qué circunstancias está exenta la empresa de sus obligaciones de garantía?
El Proveedor de Servicios sólo está exento de sus obligaciones de garantía si puede demostrar que la causa del defecto se produjo después de la ejecución. Tenga en cuenta que, para un mismo defecto, no se pueden hacer valer simultáneamente derechos de garantía y de garantía del producto, o derechos de garantía y de garantía del producto. Sin embargo, aparte de eso, como consumidor, usted tiene derechos derivados de la garantía y de la garantía del producto independientemente unos de otros.
8.15. El Proveedor de Servicios no se hace responsable de los daños derivados del desgaste natural una vez transcurrido el periodo de garantía (la vida útil prevista profesionalmente).
8.16. Además, el Proveedor de Servicios no es responsable de los daños resultantes de una manipulación incorrecta o negligente tras la transferencia del riesgo, uso excesivo, desviaciones del uso previsto u otros efectos no especificados para los productos.
8.17. Si el consumidor hace valer una solicitud de sustitución en el plazo de tres días hábiles debido al mal funcionamiento del producto de consumo desde la compra (instalación), el Proveedor de Servicios está obligado a sustituir el producto de consumo, siempre que el mal funcionamiento impida su uso normal.

## 9. GARANTÍA

9.1. El Proveedor de Servicios ofrece una garantía para los productos de acuerdo con las leyes húngaras aplicables.
9.2. En caso de defecto del producto, el Usuario podrá ejercer sus derechos de garantía de conformidad con el Código Civil húngaro.
9.3. Costes relacionados con la obligación de garantía
Los costes relacionados con el cumplimiento de la obligación de garantía correrán a cargo del Proveedor de Servicios (Código Civil, Sección 6:166).
9.4. Registro de reclamación de garantía
El Proveedor de Servicios está obligado a registrar las reclamaciones de garantía presentadas por el consumidor.
9.5. Disponibilidad inmediata del registro
Debe ponerse inmediatamente a disposición del consumidor una copia del registro de forma verificable.
9.6. Notificación de viabilidad
Si en el momento de la notificación al consumidor, el Prestador de Servicios no puede pronunciarse sobre la viabilidad de la reclamación de garantía del consumidor, en el plazo de cinco días hábiles, de forma verificable, está obligado a informar al consumidor sobre su posición, incluyendo los motivos del rechazo de la reclamación y la posibilidad de acudir a un órgano de conciliación.
9.7. Conservación del registro
El Proveedor de Servicios debe conservar el registro durante tres años a partir de la fecha de su creación y presentarlo a la autoridad de control cuando ésta lo solicite.
9.8. Reparación o sustitución a tiempo
El Proveedor de Servicios debe esforzarse por llevar a cabo la reparación o sustitución en un plazo máximo de quince días.

## 10. GESTIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

10.1. El Proveedor de Servicios gestiona los datos personales facilitados por el Usuario de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos y su Información sobre Tratamiento de Datos, disponible en el sitio web.
10.2. Validez y divisibilidad
La invalidez, ilegalidad o inaplicabilidad de cualquier parte del presente Reglamento no afectará a la validez, legalidad o aplicabilidad de las partes restantes.
10.3. Renuncia de derechos
Si el Proveedor de Servicios no ejerce sus derechos en virtud del presente Reglamento, el hecho de no ejercerlos no se considerará una renuncia a los mismos. Cualquier renuncia de derechos sólo puede ser válida cuando se haga en una declaración específica por escrito. El hecho de que el Proveedor de Servicios no insista en el estricto cumplimiento de cualquier condición o disposición esencial del presente Reglamento en una ocasión no implica una renuncia al derecho del Proveedor de Servicios a insistir en el estricto cumplimiento de dicha condición o disposición en el futuro.
10.4. Resolución de conflictos
El Proveedor de Servicios y el Usuario intentarán resolver sus disputas por medios pacíficos.

## 11. TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

11.1. Limitación de responsabilidad: El Proveedor de Servicios no se hace responsable de ningún daño indirecto, consecuente o incidental, incluido el lucro cesante, derivado del uso del Sitio Web o de la compra de productos.
11.2. Responsabilidad máxima: La responsabilidad máxima del Proveedor de Servicios por cualquier daño directo derivado del uso del Sitio Web o de la compra de productos se limita al precio total de compra pagado por el Usuario.
11.3. Tramitación de reclamaciones por escrito
11.3.1. El Proveedor de Servicios responderá a las reclamaciones por escrito en un plazo de 30 días. El Proveedor de Servicios expondrá los motivos por los que rechaza la reclamación. El Proveedor de Servicios conservará un registro de la reclamación y una copia de la respuesta durante cinco años y lo presentará a las autoridades de supervisión a petición de éstas.
11.4. Notificación de opciones en caso de rechazo de la reclamación
11.4.1. Le informamos de que, en caso de que su reclamación sea rechazada, tiene la opción de iniciar un procedimiento ante una autoridad o un órgano de conciliación, como se indica a continuación:
11.5. Reclamaciones de los consumidores ante la Autoridad de Protección de los Consumidores:
De acuerdo con el Decreto gubernamental 387/2016 (XII. 2.) sobre la designación de la autoridad de protección de los consumidores, en asuntos administrativos, la oficina de distrito o la oficina de distrito con sede en la sede del condado tendrá jurisdicción en primera instancia, y en asuntos de jurisdicción nacional, la Oficina del Gobierno del Condado de Pest tendrá jurisdicción. Los datos de contacto de las oficinas de distrito se encuentran en: http://jarasinfo.gov.hu.
11.6. Acceso de los consumidores a los órganos de conciliación en caso de reclamación:
En caso de reclamación, los consumidores tienen la opción de acudir a la conciliación
11.7. Competencia del órgano de conciliación
El órgano de conciliación está facultado para resolver los litigios en materia de consumo al margen de los procedimientos judiciales. Su tarea consiste en intentar llegar a un acuerdo entre las partes para resolver los litigios de consumo. En caso de que no se llegue a un acuerdo, el órgano de conciliación tomará una decisión sobre el asunto para garantizar la aplicación sencilla, rápida, eficaz y rentable de los derechos de los consumidores. A petición del consumidor o del proveedor de servicios, el órgano de conciliación proporcionará asesoramiento sobre los derechos del consumidor y las obligaciones que se le imponen.
11.8. Conflictos transfronterizos de consumo relacionados con ventas en línea o contratos de servicios en línea
En caso de litigios transfronterizos en materia de consumo relacionados con ventas en línea o contratos de servicios en línea, sólo el órgano de conciliación que funciona junto a la Cámara de Comercio e Industria de Budapest será competente para conocer del procedimiento.
11.9. Utilización de la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE
En caso de reclamación por parte del Consumidor, éste podrá utilizar la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE. El uso de la plataforma requiere un simple registro en el sistema de la Comisión Europea, haciendo clic aquí. Una vez registrado, el consumidor puede presentar su reclamación a través de la plataforma en línea, cuya dirección es: http://ec.europa.eu/odr.

11.10. Obligación del Proveedor de Servicios en los procedimientos del Órgano de Conciliación
El Proveedor de Servicios está obligado a cooperar en los procedimientos del órgano de conciliación. En este contexto, debe presentar su respuesta al órgano de conciliación y garantizar la participación de la persona autorizada para negociar un acuerdo en la audiencia. Si la empresa está registrada en un condado distinto de aquel en el que se encuentra la cámara que gestiona el órgano de conciliación territorial, la obligación de cooperación de la empresa se extiende a ofrecer la posibilidad de un acuerdo por escrito de conformidad con la solicitud del consumidor.

# 12. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

12.1. El objetivo de nuestra tienda es cumplir todos los pedidos con la calidad adecuada para la completa satisfacción del cliente. Si el Usuario tiene alguna queja relacionada con el contrato o su ejecución, estas quejas pueden ser comunicadas a través de la dirección de correo electrónico antes mencionada o por correo postal.
12.2. El Proveedor de Servicios investigará sin demora y, en caso necesario, subsanará las reclamaciones verbales. Si el cliente no está de acuerdo con la resolución de la queja o no es posible una investigación inmediata, el Proveedor de Servicios registrará sin demora la queja y su posición al respecto y proporcionará una copia del registro al cliente.
12.3. El Proveedor de Servicios responderá por escrito a las reclamaciones por escrito en un plazo de 30 días. El Proveedor de Servicios expondrá los motivos por los que rechaza la reclamación. El Proveedor de Servicios conservará un registro de la reclamación y una copia de la respuesta durante cinco años y lo presentará a las autoridades supervisoras a petición de éstas.
12.4. Le informamos de que si su reclamación es rechazada, tiene la posibilidad de iniciar un procedimiento ante una autoridad o un órgano de conciliación, como se indica a continuación:
12.5. El Consumidor puede presentar una reclamación ante la autoridad de protección de los consumidores: Según el Decreto del Gobierno 387/2016 (XII. 2.) sobre la designación de la autoridad de protección de los consumidores, en materia administrativa, actuará como primera instancia la oficina de distrito o la oficina de distrito con sede en la cabecera de comarca, y como segunda instancia la jurisdicción nacional. La información de contacto de las oficinas de distrito puede encontrarse en: Órganos administrativos territoriales del Gobierno con competencia general.
12.6. Si el consumidor no acude al órgano de conciliación, o si el procedimiento no da lugar a una resolución, el consumidor tiene la opción de acudir a los tribunales para resolver el litigio. La demanda debe iniciarse mediante un escrito de demanda, en el que deben facilitarse los siguientes datos:
El tribunal competente,
Los nombres, direcciones y condición jurídica de las partes y de sus representantes,
El derecho que se pretende hacer valer, con exposición de los hechos en que se fundamenta y sus pruebas,
Datos que permitan determinar la jurisdicción y competencia del tribunal,
Una solicitud concreta de decisión del tribunal.
El escrito de demanda debe incluir el documento o una copia del mismo al que el consumidor se refiere como prueba.
12.7. La junta de conciliación es competente para resolver los litigios de consumo al margen de los procedimientos judiciales. Su tarea consiste en intentar llegar a un acuerdo entre las partes con el fin de resolver el litigio de consumo. En caso de fracaso, la junta de conciliación tomará una decisión sobre el asunto para garantizar la aplicación sencilla, rápida, eficaz y rentable de los derechos de los consumidores. A petición del consumidor o del prestador de servicios, la junta de conciliación proporcionará asesoramiento sobre los derechos y las obligaciones del consumidor.
12.8. En caso de litigios transfronterizos de consumo relacionados con ventas en línea o contratos de servicios en línea, la junta de conciliación que opera junto a la Cámara de Comercio e Industria de Budapest tendrá jurisdicción exclusiva.
12.9. En caso de reclamación del consumidor, éste podrá utilizar la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE. El uso de la plataforma requiere un simple registro en el sistema de la Comisión Europea, que puede realizarse haciendo clic aquí. Posteriormente, tras iniciar sesión, el consumidor puede presentar su reclamación a través de la plataforma en línea, que se encuentra en la siguiente dirección: Resolución de litigios en línea | Comisión Europea
Resolución de litigios en línea | Comisión Europea
12.10. El Proveedor de Servicios tiene la obligación de cooperar en el procedimiento de la Junta de Conciliación. En este sentido, está obligado a presentar su respuesta a la junta de conciliación y garantizar la participación de la persona autorizada a crear un acuerdo en la audiencia. Si la empresa está registrada en un condado distinto de aquel en el que se encuentra la cámara que gestiona la junta de conciliación con jurisdicción territorial, la obligación de cooperación de la empresa se extiende a ofrecer la posibilidad de un acuerdo por escrito de acuerdo con la solicitud del consumidor.
12.11. Si el consumidor no acude a la junta de conciliación o si el procedimiento no da resultados, el consumidor tiene la opción de llevar el litigio a los tribunales para resolverlo. La demanda debe iniciarse mediante un escrito de demanda, que debe incluir la siguiente información:
El tribunal competente.
Los nombres, direcciones y condición de las partes y sus representantes.
El derecho que se pretende hacer valer, junto con los hechos que lo fundamentan y las pruebas correspondientes.
Información que permita determinar la jurisdicción y competencia del tribunal.
Una solicitud concreta de decisión del tribunal.
El escrito de demanda deberá ir acompañado del documento o su copia a que se refiera como prueba.

# 13. IVA Y COMPRAS INTRACOMUNITARIAS

13.

IVA y compras intracomunitarias

Todos los precios mostrados en la tienda online son precios finales e incluyen el IVA aplicable, salvo que se indique expresamente lo contrario. Los gastos de envío y otros posibles gastos adicionales se mostrarán por separado antes de finalizar el pedido.

Los clientes empresariales que deseen realizar una compra intracomunitaria sin IVA deberán comunicarlo siempre antes de realizar y pagar el pedido, enviando un correo electrónico a **info@diamondnails.es**

El cliente deberá facilitar un número de IVA intracomunitario válido. La aplicación de la exención del IVA estará sujeta a la validación del número en el sistema oficial VIES de la Unión Europea y al cumplimiento de los requisitos legales aplicables a las entregas intracomunitarias.

La exención del IVA no se aplicará automáticamente a los pedidos realizados directamente a través de la tienda online sin comunicación previa.

# 14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

14.1. Las presentes Condiciones Generales y la relación jurídica entre las partes se regirán por la legislación húngara.
14.2. Cualquier disputa que surja de o en conexión con estos Términos y Condiciones o la relación legal entre las partes estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales húngaros

Budapest, 1 de enero de 2026