

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

APLICACIÓN A LA TIENDA ONLINE ESPAÑA

(Emitidos: 25.09.2026)

1. ÁMBITO Y PARTES

- 1.1** Los presentes Términos y Condiciones Generales, en la versión aplicable en la fecha en que se formula un pedido, rigen la relación entre HUGO BOSS Benelux B.V. y CIA Sociedad Colectiva, C/ Ribera del Loira 8-10, 28042 Madrid, España, (el "**Vendedor**") y el cliente (el "**Cliente**"), y son de aplicación a las transacciones que se efectúen en la Tienda Online en España (<http://www.hugoboss.com/es/home>) (la "Página Web") y a través de la aplicación móvil de HUGO BOSS (la "App"), así como para pedidos personales realizados en una tienda HUGO BOSS mediante el servicio "Order from Store", (en adelante conjuntamente, la "Tienda Online"). Al hacer un pedido el Cliente puede acceder a los Términos y Condiciones Generales a través de los enlaces que figuran en la Tienda Online, guardarlos en su ordenador y/o obtener una copia impresa de los mismos. No obstante, se le enviarán de nuevo por separado los Términos y Condiciones Generales que son de aplicación al pedido del Cliente en un soporte de almacenamiento duradero (por ejemplo, mediante correo electrónico con documento adjunto en Pdf), junto con la confirmación del contrato al entregarse los bienes.
- 1.2** La empresa siguiente proporciona atención al cliente respecto a la Tienda Online en nombre del Vendedor. El Cliente puede ponerse en contacto con dicha empresa y remitirle consultas, solicitudes y reclamaciones:

HUGO BOSS AG
Customer Care
Holy-Allee 3
72555 Metzingen
Alemania
Tel.: +34 (0) 91 2158 175
Correo electrónico: service-es@hugoboss.com

- 1.3** El público al que va dirigida la serie de productos disponibles en la Tienda Online está compuesto únicamente por clientes mayores de edad con domicilio habitual en el territorio de España, y que puedan proporcionar una dirección de entrega en dicho territorio. Por Consumidor se entiende legalmente que es la persona física que celebra una transacción legal con fines ajenos principalmente a sus actividades comerciales y empresariales en su calidad de contratista independiente.

2. TRAMITACIÓN DE PEDIDOS

- 2.1** La Tienda Online constituye meramente una solicitud al Cliente para que efectúe una oferta dirigida a celebrar un contrato de compra de bienes que se presentan en la Tienda Online.
- 2.2** El Cliente podrá elegir artículos entre una serie de productos del Vendedor y recogerlos en la "Cesta de la Compra" haciendo clic en el botón "Añadir a la Cesta de la Compra". Al hacer clic en el botón "Confirmar el Pedido de Compra", el Cliente efectúa una oferta vinculante de compra de los productos que están en su Cesta de la Compra (el "Pedido").
- 2.3** El valor de un Pedido de cualquier clase (valor bruto de los bienes, incluido el impuesto sobre el valor añadido, pero excluida la entrega u otros gastos; el "Valor del Pedido") no podrá superar un importe máximo de 2.999,00 €. A cada Pedido de cualquier clase se aplicará una cantidad máxima de pedido de 3 artículos por estilo (mismo color y talla). Además, los bienes se entregarán únicamente en cantidades consideradas normales para particulares.
- 2.4** Antes de formular el Pedido, el Cliente podrá ver y modificar los pormenores de su Pedido en cualquier momento haciendo clic en el botón "Cesta de la Compra y Comprobación".
- 2.5** Después de presentar el Cliente su Pedido se le enviará automáticamente un acuse de recibo por correo electrónico con un resumen de los datos de su Pedido. Este acuse automático de recibo no constituirá aceptación de la oferta del Cliente por parte del Vendedor; documentará meramente el hecho de que el Vendedor ha recibido el Pedido del Cliente.
- El Vendedor se reserva el derecho de cancelar el pedido de un Cliente en las siguientes circunstancias:
 - El Vendedor detecta un error evidente e inconfundible en el precio o en la descripción del producto.
 - El Vendedor sospecha de actividades ilegales o fraudulentas (consultar las disposiciones pertinentes en la Política de Privacidad), incluso cuando la cantidad de productos solicitados exceda las cantidades habitualmente demandadas.

- 2.6** El producto no se encuentra en stock. En este caso, el Vendedor informará al Cliente de manera inmediata por correo electrónico. El Vendedor se compromete a reembolsar, sin demora y a más tardar dentro de los 7 días, todos los pagos recibidos del Cliente por los productos no entregados (incluidos los pagos realizados por una opción de envío específica) a partir de la fecha de cancelación. Para este reembolso, el Vendedor utilizará el mismo método de pago empleado por el Cliente en la transacción original, salvo que se acuerde expresamente lo contrario con el Cliente. En ningún caso se cobrarán al Cliente tarifas adicionales por este reembolso.
- 2.7** El contrato vinculante de compra se considerará celebrado cuando el Vendedor acepte el Pedido del Cliente. El Vendedor tendrá derecho a aceptar la oferta del Cliente en el plazo de 7 días desde que reciba la misma, aunque no estará obligado a aceptarla. El Vendedor manifiesta su aceptación enviando al Cliente la confirmación de envío por correo electrónico.
- 2.8** Si un Pedido incluyera varios artículos, se celebrará un contrato únicamente respecto a los artículos que se mencionen expresamente en la confirmación de envío.
- 2.9** Lo que antecede será de aplicación también en los casos en que, como consecuencia de la forma de pago elegida, el Cliente hubiera abonado ya el precio de compra o dado instrucciones de pago antes de la celebración del contrato. Si no se celebrara contrato alguno en dicho caso por cualquier motivo, el Vendedor lo comunicará al Cliente por correo electrónico (en el caso de aceptación contractual respecto a parte del Pedido, lo hará junto con la aceptación contractual respecto a los artículos disponibles), y devolverá al Cliente sin demora el pago anticipado.
- 2.10** El derecho de desistimiento del Cliente previsto en la ley (véase la cláusula 7) no se verá afectado por la estipulación precedente.
- 2.11** El contrato se formaliza en español. El Vendedor conservará una copia de los términos del contrato (que incluye el Pedido, los Términos y Condiciones Generales, la confirmación de envío y la factura o confirmación del contrato) y lo enviará al Cliente por correo electrónico, en cumplimiento de la normativa aplicable en materia de Consumidores y Usuarios. El Cliente registrado podrá consultar el estado de sus pedidos en su área personal de cliente. Asimismo, podrá visualizar sus pedidos confirmados actuales en su cuenta personal de cliente My HUGO BOSS.
- 2.12** El Cliente está de acuerdo en recibir una factura electrónica. La factura electrónica será enviada al Cliente en formato de archivo .pdf adjunto a un correo electrónico.

3. ENTREGA, PLAZOS DE ENTREGA, DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

- 3.1** Salvo que se acuerde otra cosa, los bienes se entregarán al Cliente en la dirección de entrega facilitada. La entrega sólo está disponible dentro de España (pero no en Islas Canarias, Ceuta y Melilla, Tenerife, Lanzarote, La Palma, La Gomera, Fuerteventura, El Hierro). El Vendedor comunicará al Cliente el plazo de entrega, cuando proceda, durante la tramitación del pedido y en la confirmación del envío. Salvo que se indique otra cosa, el plazo de entrega para las entregas estándar será de aproximadamente 4 a 5 días hábiles desde la confirmación de la entrega, y el plazo de entrega de las entregas expresas será de aproximadamente 1 a 3 días hábiles. Si el pedido incluye uno o más artículos personalizados, el plazo de entrega es de 5 a 6 días hábiles. La información adicional sobre las opciones de entrega, los transportistas utilizados y el procedimiento de entrega podrán verse en las páginas de información de la Tienda Online.
- 3.2** Una vez entregados los productos al transportista, el Cliente recibirá un correo electrónico del Vendedor con la confirmación de la entrega y, en su caso, un enlace al sitio de la empresa de transporte que le permitirá comprobar la situación de la entrega de su Pedido.
- 3.3** Si durante el proceso de pedido se habilita la opción de búsqueda de Tiendas HUGO BOSS en el campo de entrada de la dirección de entrega (el 'Servicio Click & Collect'), el Cliente tendrá la posibilidad de seleccionar una Tienda HUGO BOSS dentro de España como dirección de entrega y programar una cita para una consulta personalizada en dicha tienda. Durante el proceso de pedido, se informará al Cliente sobre las Tiendas HUGO BOSS que ofrecen el Servicio Click & Collect
- 3.4** Durante el proceso de pedido, el Vendedor informará al Cliente sobre el plazo de entrega. Salvo que se indique lo contrario, el plazo de entrega será de aproximadamente 2 a 3 días laborables para el envío estándar y de aproximadamente 1 a 2 días laborables para el envío exprés, contados a partir de la fecha del pedido. En caso de que el pedido incluya uno o más artículos personalizados, el plazo de entrega será de 3 a 4 días laborables. Se puede encontrar información más detallada sobre las opciones de envío y las empresas de transporte utilizadas en las páginas de información de la Tienda Online
- 3.5** Una vez que los productos sean entregados a la empresa de transporte, el Cliente recibirá una confirmación de envío por correo electrónico por parte del Vendedor, junto con toda la información necesaria sobre el estado del envío y, cuando esté disponible, un enlace al sistema de seguimiento de la empresa de transporte.
- 3.6** Al utilizar el Servicio Click & Collect, el Cliente tiene la opción de recoger personalmente los productos el día de la entrega en la Tienda HUGO BOSS seleccionada y, si se ha acordado, asistir a la cita programada. Si el Cliente no recoge los productos el día de la entrega, aún

podrá hacerlo dentro del período de recogida de 14 días a partir de la fecha de entrega. La recogida se podrá realizar durante el horario de apertura de la Tienda HUGO BOSS correspondiente, previa presentación de una identificación oficial o, alternativamente, mostrando la confirmación de envío (por ejemplo, como un correo electrónico en un smartphone). Los horarios de apertura de la Tienda HUGO BOSS correspondiente serán comunicados al Cliente durante el proceso de pedido y en la confirmación de envío.

- 3.7** Al utilizar el Servicio Click & Collect, el Cliente tiene la opción de desistir del contrato sin necesidad de justificación enviando un correo electrónico o llamando por teléfono a la Tienda HUGO BOSS seleccionada como lugar de entrega o al Servicio de Atención al Cliente durante el período de recogida, o de cancelar la cita, si corresponde. Si el Cliente desiste del contrato o si el período de recogida finaliza sin que el Cliente haya recogido los bienes, el pedido será cancelado por el Vendedor. En este caso, el Vendedor reembolsará todos los pagos recibidos del Cliente por los bienes no recogidos, excepto los pagos realizados por una opción de envío específica que no sea el método de envío estándar económico ofrecido por el Vendedor, a más tardar dentro de los 14 días siguientes al primer día posterior al último día del período de recogida o al día del desistimiento por parte del Cliente. Para este reembolso, el Vendedor utilizará el mismo medio de pago que el Cliente utilizó en la transacción original, salvo que se acuerde expresamente lo contrario con el Cliente; en ningún caso se cobrarán tarifas al Cliente por este reembolso.
- 3.8** Si el Vendedor no pudiera cumplir el plazo vinculante de entrega por causas ajenas a su voluntad (no disponibilidad de productos, por ejemplo, debido a la omisión de entrega del propio proveedor del Vendedor o por fuerza mayor), lo comunicará al Cliente sin demora y especificará, cuando corresponda, la nueva fecha prevista para la entrega. Si el nuevo plazo de entrega no fuera aceptable para el Cliente, los productos no estuvieran disponibles tampoco en el nuevo plazo de entrega, o no estuvieran disponibles en absoluto, cada una de las partes tendrá derecho a resolver el contrato respecto de los productos afectados; en este caso el Vendedor reembolsará al Cliente los pagos que ya hubiera efectuado. Los derechos de las partes previstos en la ley no se verán afectados.

4. PRECIOS Y GASTOS DE ENTREGA

- 4.1** Todos los precios indicados en el sitio web del Vendedor incluyen el impuesto sobre el valor añadido que vigente actualmente, pero no incluyen los costes de envío adicionales que puedan aplicarse.
- 4.2** El Vendedor comunicará al Cliente en el formulario de pedido, en los casos en que proceda, el importe de los gastos de envío así como cualesquiera otros gastos adicionales (p.ej., del

envoltorio para regalo), inmediatamente antes de que el Pedido sea formulado. El Cliente correrá con los gastos de envío y los gastos adicionales comunicados.

5. PAGO

- 5.1** El Vendedor aceptará únicamente las formas de pago que se indiquen durante la tramitación del pedido.
- 5.2** Al utilizar 'PayPal' u otro método de pago similar, la cuenta asociada al método de pago seleccionado será cargada tras la realización del pedido por parte del Cliente. Para completar el pago, el Cliente será redirigido al sitio web del proveedor del método de pago antes de confirmar el pedido, donde deberá autorizar la transacción. Posteriormente, el Cliente será redirigido de vuelta a la Tienda Online del Vendedor, donde podrá finalizar el pedido.
- 5.3** Para protegerse frente al riesgo de impago por parte del Cliente, el Vendedor se reserva el derecho de excluir determinadas formas de pago en casos individuales.

6. RESERVA DE DOMINIO

Los bienes seguirán siendo propiedad del Vendedor hasta que el Cliente haya abonado íntegramente el precio de compra.

7. DERECHO DE DESISTIMIENTO

- 7.1** Los consumidores tienen un derecho fundamental de desistimiento previsto en la ley en los supuestos de venta a distancia. De conformidad con las disposiciones legales, nos complace informarle sobre este derecho a continuación::

INSTRUCCIONES RELATIVAS AL DESISTIMIENTO

Derecho de desistimiento

Usted tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce (14) días naturales sin necesidad de indicar ningún motivo.

El plazo para ejercer el derecho de desistimiento es de catorce (14) días naturales a partir del día en que usted (o un tercero designado por usted, que no sea el transportista) adquiriera la posesión física de los bienes

Para ejercer su derecho de desistimiento, deberá comunicarnos su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, por correo electrónico o utilizando el formulario de desistimiento disponible en nuestra página web/app). Puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento adjunto indicado en la sección 7.2, aunque no es obligatorio emplear dicho modelo

Para ejercitar su derecho de desistimiento dentro del plazo para el desistimiento, será suficiente con que envíe una notificación relativa al ejercicio por su parte del derecho de desistimiento antes de que venza dicho plazo.

Datos de contacto para el ejercicio del derecho de desistimiento:

Puede ejercer su derecho de desistimiento en línea siguiendo el enlace al formulario de desistimiento que se encuentra en la zona de pie de página de nuestro sitio web y en la sección "Info & Legal" de nuestra app. Si utiliza esta función en línea, le enviaremos sin demora indebida una confirmación de recepción en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico), que incluirá el contenido de su declaración de desistimiento, así como la fecha y la hora de su recepción.

Para ejercitar su derecho de desistimiento por carta, por favor escriba a:

HUGO BOSS AG
Holy-Allee 3
72555 Metzingen
Alemania

Para ejercitar su derecho de desistimiento por correo electrónico, por favor envíenos un correo electrónico a la dirección: service-es@hugoboss.com

Para ejercitar su derecho de desistimiento por teléfono, por favor llámenos al número: +34 (0) 91 2158 175

Devolución de productos a:

HUGO BOSS Online Store
- Retouren -

DC Wendlingen
Ulmer Straße 171
73240 Wendlingen
Alemania

Efectos del desistimiento

En caso de que usted desista del presente contrato, le reembolsaremos todos los pagos que hayamos recibido de usted, incluidos los gastos de envío (con la excepción de los gastos suplementarios que resulten de su elección de un tipo de envío que no sea el envío estándar económico que le ofrecemos), sin dilaciones indebidas y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nosotros hayamos recibido la comunicación de su decisión de desistimiento del presente contrato. Efectuaremos dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago que utilizó para la transacción inicial, salvo que expresamente hayamos convenido con usted otro medio; en cualquier caso, no incurrirá usted en gastos adicionales como resultado de dicho reembolso.

Podremos retener el reembolso hasta que hayamos recibido los productos devueltos o hasta que usted nos haya acreditado que nos ha devuelto los mismos, lo que antes se produzca.

Usted deberá devolvernos los productos o entregárnoslos sin demora, y, en cualquier caso, dentro del plazo máximo de 14 días naturales a contar desde la fecha en que nos comuniquemos su decisión de desistimiento del presente contrato (véase más arriba). Si nos devuelve los productos antes de que venza el plazo de 14 días naturales, habrá cumplido con el plazo límite.

Nosotros nos haremos cargo de los gastos de devolución de los productos, excepto de aquellos que tengan la consideración de mercancía peligrosa en determinadas cantidades (Eau de Parfum, Eau de Toilette, Eau de Cologne, After Shave, After Shave Balm, Deo Spray, Smartwatches), sólo si usted utiliza la etiqueta de devolución. En otro caso, usted soportará los gastos de devolución de los productos.

Usted será el único responsable de la disminución de valor de los bienes si éstos han sido manipulados en cualquier forma distinta a la necesaria para poder comprobar su naturaleza, características o funcionamiento.

Exclusión del Derecho de Desistimiento

No existirá derecho de desistimiento, entre otros supuestos, en el caso de contratos para el suministro de:

- i. Productos no prefabricados, que se hayan realizado conforme a una elección o decisión individual del consumidor, o que hayan sido claramente personalizados.
- ii. Productos precintados que hayan sido desprecintados después de la entrega y que, en consecuencia, no sean aptos para su devolución por razones higiénicas o de protección de la salud.

7.2 De conformidad con las disposiciones legales, nos complace informarles sobre el modelo de formulario de desistimiento que incluimos a continuación. No obstante, no es obligatorio para usted utilizar dicho modelo:

Modelo de Escrito de Desistimiento

(Cumplimente y devuélvanos este modelo SÓLO si desea usted desistir del contrato)

- A: [indicar aquí el nombre, dirección postal y, en su caso y dirección de correo electrónico del Vendedor]
- Por el presente, les comunico/comunicamos (*) mi/nuestro (*) desistimiento del contrato correspondiente a la compra de los siguientes bienes/prestación de los siguientes servicios (*):
- Pedidos con fecha (*)/recibidos con fecha (*):
- Nombre y apellidos del/los consumidor/es(*):
- Dirección del/los consumidor(es):
- Firma del/los consumidor/es (únicamente si se notifica el modelo en papel):
- Fecha.

(*) Táchese lo que no sea de aplicación.

8. GARANTÍAS

Serán de aplicación a los productos los derechos de garantía reconocidos en las leyes. Lo que antecede será de aplicación sin perjuicio del derecho legal de desistimiento previsto en la cláusula 7. La etiqueta armonizada de la Unión Europea que figura en el **anexo 1** de las Condiciones Generales ofrece información sobre los derechos de garantía legales y los elementos fundamentales.

Seremos responsables únicamente por los daños o pérdida de los productos conforme a lo previsto en la cláusula 10.

En caso de defecto, el Cliente podrá elegir entre la reparación y la sustitución, con sujeción a los requisitos legales. Si la reparación es posible y el producto se repara efectivamente, el plazo legal de responsabilidad por falta de conformidad se ampliará una sola vez por un periodo de doce (12) meses.

9. DERECHO CONTRACTUAL DE DEVOLUCIÓN Y DEVOLUCIONES EN TIENDA

- 9.1** Además del derecho legal de desistimiento, el Vendedor ofrece al Cliente un derecho contractual de devolución para pedidos en línea, sujeto a las siguientes condiciones. Este derecho de devolución permite al Cliente devolver los productos en un plazo de treinta (30) días. El período comienza el día siguiente a la recepción de los productos. En caso de que el pedido sea entregado en varios paquetes, el período comenzará a partir del día en que el Cliente reciba el último paquete.
- 9.2** El Cliente tiene la opción de devolver los productos, junto con el formulario de devolución al Vendedor dentro del plazo de treinta (30) días. La devolución deberá enviarse a la dirección de devolución que figura en la sección de [instrucciones de devolución](#) de nuestras preguntas frecuentes. Será suficiente con que el envío se realice dentro del plazo establecido para considerarlo cumplido.
- 9.3** Además, el Cliente tiene la opción de devolver los productos, junto con el formulario de devolución en la Tienda HUGO BOSS donde se realizó el pedido o en cualquier otra Tienda HUGO BOSS participante en España. No será necesario presentar una declaración adicional para efectuar la devolución.
- 9.4** La política de devolución se aplicará únicamente si los productos se devuelven en perfectas condiciones. Nos reservamos el derecho de rechazar la devolución si los productos no incluyen todos sus componentes, como el embalaje original, si no se encuentran en su estado

original (por ejemplo, si se han retirado las etiquetas) o si presentan signos de deterioro. En caso de aceptar los productos bajo estas circunstancias, nos reservamos el derecho de exigir una compensación razonable por la pérdida de valor, la cual podrá ser deducida de cualquier reembolso del precio de compra ya realizado.

- 9.5** La política de devolución no será aplicable a artículos que, por razones de protección de la salud o higiene, no sean aptos para su devolución si su sello ha sido retirado tras la entrega, como ropa interior o trajes de baño. Asimismo, quedan excluidos los artículos confeccionados a medida o fabricados según las especificaciones del Cliente, así como aquellos productos que hayan sido personalizados específicamente para él. Además, la política de devolución no será válida si los productos presentan signos de uso más allá de lo habitual para probarse, o si faltan las etiquetas y el embalaje original, o estos se encuentran dañados.
- 9.6** Al devolver el pedido completo, ya sea en una Tienda HUGO BOSS o mediante un envío de devolución, se reembolsará al Cliente el valor total de los productos. En el caso de devoluciones parciales, es decir, la devolución o el envío de artículos individuales, únicamente se reembolsará el valor de los productos devueltos. En ambos casos, los costos de envío incurridos y cualquier costo adicional por servicios de embalaje especial no serán reembolsados.
- 9.7** El reembolso se realizará utilizando el mismo método de pago empleado en la transacción original, salvo que se acuerde expresamente lo contrario. En ningún caso se cobrarán tarifas al Cliente por el reembolso. El Vendedor se reserva el derecho de retener el reembolso hasta que los productos hayan sido recibidos o hasta que el Cliente proporcione una prueba de la devolución, lo que ocurra primero. Para devoluciones realizadas en tienda, se aplicarán las condiciones específicas de reembolso de la Tienda HUGO BOSS participante correspondiente.

10. RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR

- 10.1** La responsabilidad del Vendedor por dolo y negligencia grave es ilimitada. En el supuesto de negligencia leve, la responsabilidad del Vendedor estará limitada a la pérdida o daños que se deriven de fallecimiento, daños personales o enfermedad, o que se deriven del incumplimiento de una obligación contractual de carácter sustancial (una obligación contractual de carácter esencial para la correcta ejecución del contrato, y de cuyo cumplimiento depende, o puede normalmente depender, la obligación de la otra parte).
- 10.2** En aquellos casos en que el incumplimiento de una obligación contractual esencial constituya negligencia leve por parte del Vendedor, la cuantía de su responsabilidad estará limitada a los daños previsibles que se produzcan normalmente. Queda excluida cualquier responsabilidad adicional del Vendedor por la pérdida o por daños y perjuicios.

- 10.3** Las limitaciones de responsabilidad indicadas serán válidas también para el representante legal y los agentes del Vendedor.
- 10.4** Las limitaciones de responsabilidad indicadas no serán de aplicación en los casos en que el Vendedor haya ocultado fraudulentamente un defecto o haya garantizado que los productos tienen una determinada naturaleza. Lo mismo será de aplicación a las reclamaciones del Cliente previstas en la Ley para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

11. ELECCIÓN DE LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- 11.1** Los contratos que celebren el Vendedor y el Cliente, así como los presentes Términos y Condiciones Generales, se regirán por la legislación española, excluyéndose expresamente la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre Compraventa Internacional de Mercancías.
- 11.2** La jurisdicción se regirá por las disposiciones legales aplicables.

ANEXO 1: ETIQUETA ARMONIZADA DE LA UNIÓN EUROPEA SOBRE LOS DERECHOS DE GARANTÍA LEGAL



Garantía legal mínima de dos años para los bienes vendidos en la Unión Europea.

Los consumidores pueden hacer valer los derechos que les otorga la garantía legal de conformidad, por ejemplo, si los bienes:

- ✓ no coinciden con la descripción;
- ✓ no funcionan según lo previsto.

Los vendedores son responsables de cualquier falta de conformidad que existiera en el momento de la entrega de los bienes y que se ponga de manifiesto dentro del período de garantía legal. Los vendedores que se encuentren en tal situación están obligados a ofrecer:

- ✓ la **reparación o sustitución gratuitas**;
- ✓ en algunos casos, una **reducción del precio o un reembolso total**.

Algunos países tienen un período de garantía legal más largo. En el caso de los bienes de segunda mano, dicho período puede ser más corto, pero nunca inferior a un año.

Para obtener más información sobre sus derechos en un país específico, escanee el código QR que figura a continuación o consulte al vendedor.



europa.eu/youreurope/garantias

Qué hacer si recibe bienes no conformes:

- ➊ Póngase en contacto con el vendedor lo antes posible para notificar el problema.
- ➋ Aporte pruebas de la compra, como un recibo, una factura o un extracto bancario.



Los vendedores y los productores también pueden ofrecer garantías comerciales, que se aplican independientemente de la garantía legal. Por ejemplo, la etiqueta GARAN representa una **garantía comercial de durabilidad** ofrecida por el productor sin coste adicional y que cubre la totalidad del bien.