CONDICIONES DE COMPRA

Última actualización: 1 de enero de 2026

1. Objeto y ámbito de aplicación

Las presentes Condiciones de Compra regulan las compras realizadas a través de la tienda online www.complementoseye.com.

Antes de completar un pedido, el cliente deberá leer y aceptar estas condiciones. La aceptación supone que conoce y está de acuerdo con el precio, las características del producto, la forma de pago, los gastos y plazos de entrega y la política de cambios y devoluciones.

Estas condiciones se aplican a las compras realizadas por consumidores y usuarios. Cuando la compra se realice con una finalidad empresarial o profesional, determinados derechos reconocidos específicamente a los consumidores podrían no resultar aplicables.

2. Identificación del vendedor

La tienda online Complementos E&E pertenece a:

Titular: María Elena Martínez Pérez
NIF: 33496911X
Dirección: C/ Federico García Lorca, 33, 03204 Elche, Alicante, España
Correo electrónico: complementoseye@outlook.com
Teléfono y WhatsApp: 606 122 230
Página web: www.complementoseye.com

La actividad de Complementos E&E comprende la venta de moda, calzado, complementos, bisutería, ropa interior, cosmética, regalos, productos personalizados, artículos infantiles, tecnología y otros productos disponibles en la tienda online.

3. Información de los productos

Complementos E&E procura que las fotografías, descripciones, colores, tallas, precios y características de los productos sean claros, actuales y fieles al artículo ofrecido.

Los colores pueden presentar pequeñas variaciones dependiendo de la pantalla o dispositivo utilizado. Estas diferencias no afectarán a los derechos del cliente cuando el producto recibido no se corresponda razonablemente con lo anunciado.

Las ofertas, promociones y precios serán válidos mientras permanezcan publicados, salvo error manifiesto.

Si se detectara un error evidente en el precio o en la descripción de un producto después de realizar un pedido, Complementos E&E informará al cliente para que pueda confirmar la compra con la información correcta o

cancelarla sin ningún coste.

4. Disponibilidad

Todos los pedidos están sujetos a disponibilidad.

Si, después de realizar la compra, un producto no estuviera disponible, Complementos E&E informará al cliente lo antes posible. El cliente podrá elegir, cuando sea posible, entre:

- Esperar la reposición.
- Cambiar el producto por otro.
- Cancelar el producto afectado y recibir el reembolso correspondiente.

No se enviará un producto sustitutorio sin la aceptación previa del cliente.

5. Proceso de compra

Para realizar un pedido, el cliente deberá:

1. Elegir el producto, talla, color, personalización y cantidad.
2. Añadirlo al carrito.
3. Introducir sus datos de contacto y entrega.
4. Seleccionar el método de envío y pago disponible.
5. Revisar el resumen del pedido y corregir cualquier error.
6. Aceptar las Condiciones de Compra y confirmar el pago.

Antes de confirmar el pedido, el cliente podrá modificar o eliminar productos desde el carrito.

La compra se formalizará en español. Complementos E&E enviará una confirmación del pedido por correo electrónico, normalmente de forma inmediata y, en todo caso, dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

El documento electrónico correspondiente al pedido será archivado durante los plazos legalmente exigibles. El cliente podrá conservar el correo de confirmación y solicitar una copia de la información de su pedido.

Si después de confirmar la compra el cliente detecta un error en la dirección, la talla, el color o la personalización, deberá contactar con Complementos E&E inmediatamente. Solo será posible modificarlo si el pedido todavía no ha sido preparado, enviado o personalizado.

6. Precios, impuestos y gastos

Los precios publicados se expresan en euros e incluyen los impuestos aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

Los gastos de envío se mostrarán antes de finalizar la compra y dependerán del destino y de la modalidad de entrega seleccionada.

El precio confirmado en el pedido no se modificará posteriormente, salvo que el cliente solicite algún cambio o servicio adicional.

Las promociones, descuentos y códigos promocionales estarán sujetos a sus condiciones particulares y a su periodo de validez.

7. Formas de pago

El cliente podrá utilizar los métodos de pago que se encuentren habilitados durante el proceso de compra, como tarjeta bancaria, PayPal, transferencia bancaria, pago aplazado u otros medios disponibles.

Cuando el pago se realice mediante transferencia, la preparación del pedido podrá comenzar una vez que el importe aparezca abonado.

Los pagos aplazados o financiados estarán sujetos a la aprobación y condiciones del proveedor de dicho servicio.

8. Gastos y plazos de entrega

Los gastos, modalidades y restricciones de entrega disponibles se mostrarán antes de confirmar el pedido.

Productos en stock

El plazo estimado habitual de entrega es de **24 a 48 horas laborables**, salvo que la ficha del producto, el destino o alguna circunstancia concreta indique otro plazo.

Productos personalizados

Los productos personalizados tienen un plazo estimado de entrega de **entre 3 y 4 días laborables**, según el producto, el tipo de personalización y las características del pedido.

Este plazo comenzará cuando:

- El pago haya sido confirmado.
- Complementos E&E haya recibido correctamente todos los nombres, fotografías, textos, tallas o datos necesarios.
- El cliente haya aprobado el diseño, cuando sea necesaria una confirmación previa.

Cualquier retraso del cliente en facilitar o aprobar la información necesaria podrá retrasar la preparación y entrega del pedido.

Cuando un pedido incluya productos normales y productos personalizados, podrá enviarse conjuntamente tomando como referencia el plazo del producto personalizado, salvo que se acuerde realizar envíos separados.

Los plazos indicados no incluyen sábados, domingos ni festivos. También pueden verse afectados por incidencias extraordinarias del transportista, campañas de alta demanda o dificultades en la entrega.

Salvo que se haya acordado expresamente otro plazo, el pedido se entregará sin demora indebida y dentro del plazo máximo establecido legalmente.

Si se produce una demora relevante, Complementos E&E informará al cliente y ofrecerá una nueva fecha de entrega o la cancelación con reembolso cuando corresponda.

El riesgo de pérdida o deterioro del producto se transmite al cliente cuando él, o un tercero indicado por él distinto del transportista, recibe materialmente el pedido.

9. Cancelación del pedido

El cliente podrá solicitar la cancelación sin coste antes de que el pedido haya sido preparado y entregado al transportista.

En los productos personalizados, la cancelación deberá solicitarse antes de que comience el trabajo de personalización. Una vez iniciado dicho trabajo, la cancelación podría no ser posible.

Si el pedido ya ha sido enviado, la solicitud se tramitará conforme al derecho de desistimiento y a la política de devoluciones.

10. Derecho de desistimiento

En las compras realizadas online, el cliente que tenga la consideración de consumidor dispone de **14 días naturales desde la recepción del pedido** para comunicar que desea desistir de la compra, sin necesidad de justificar el motivo.

Cuando un pedido contenga varios productos entregados por separado, el plazo comenzará desde la recepción del último producto.

El desistimiento puede comunicarse mediante:

- El formulario “Desistir de un pedido” disponible en la web.
- El correo electrónico complementoseye@outlook.com.
- Una comunicación enviada a C/ Federico García Lorca, 33, 03204 Elche, Alicante.
- El teléfono o WhatsApp 606 122 230.

Para agilizar la gestión, deberá indicarse el nombre del comprador, el número de pedido y los productos que se desean devolver.

El uso del formulario disponible en la web es recomendable, pero no obligatorio, siempre que el cliente comunique claramente su decisión dentro del plazo establecido.

11. Procedimiento de devolución

Después de comunicar el desistimiento, el cliente deberá devolver el producto sin demora indebida y dentro de los 14 días naturales siguientes.

Para facilitar el proceso, Complementos E&E ofrece un servicio de recogida gestionada:

1. El cliente solicita la devolución e indica la dirección en la que desea que se recoja el paquete.
2. Complementos E&E envía una etiqueta de devolución.
3. El cliente embala correctamente el producto y coloca la etiqueta en el exterior del paquete.
4. El transportista recoge el paquete en la dirección indicada por el cliente, dentro de su zona de cobertura y en la fecha u horario acordados.

La dirección de recogida puede ser el domicilio del cliente u otra dirección que este indique, siempre que se encuentre dentro de la zona de cobertura del transportista correspondiente.

12. Coste de la devolución

Cuando la devolución se produzca por desistimiento, cambio de opinión, talla, color o modelo, el cliente asumirá el coste directo del transporte desde la dirección de recogida hasta las instalaciones de Complementos E&E.

Las tarifas de recogida aplicables son:

- **España peninsular: 4,10 €.**
- **Islas Baleares: 6,90 €.**
- **Islas Canarias: 10 €.**
- **Resto de Europa:** el coste será equivalente a la tarifa de envío correspondiente al país seleccionado por el cliente en el momento de realizar el pedido.

En los pedidos enviados al resto de Europa se tomará como referencia la tarifa de envío estándar aplicable al país de destino, aunque el pedido original hubiera disfrutado de una promoción de envío gratuito.

El coste de la devolución será abonado por el cliente al tramitar la solicitud. Si no se hubiera pagado previamente, podrá descontarse de la cantidad que deba reembolsarse.

Estas cantidades corresponden exclusivamente al coste directo del transporte. Complementos E&E no aplicará ninguna penalización ni gasto adicional de gestión por ejercer el derecho de desistimiento.

Las tarifas indicadas son las vigentes en la fecha de actualización de estas condiciones. Cualquier modificación futura se mostrará antes de completar la compra y se aplicará únicamente a los pedidos realizados después de su publicación.

El cliente también podrá utilizar otro transportista por su cuenta, asumiendo directamente su coste. En ese caso, recomendamos utilizar un servicio que permita acreditar el envío y la entrega. No se aceptarán envíos a portes debidos.

Estos costes no se aplicarán cuando la devolución se deba a:

- Un producto incorrecto.
- Un producto defectuoso o dañado.
- Un error en la preparación del pedido.
- Un error de personalización imputable a Complementos E&E.
- Cualquier otra falta de conformidad del producto.

En estos casos, Complementos E&E asumirá los gastos de recogida y devolución.

13. Estado de los productos devueltos

El cliente podrá comprobar el producto del mismo modo que podría hacerlo razonablemente en una tienda física.

El producto deberá devolverse completo, acompañado de sus accesorios y, siempre que sea posible, con sus etiquetas, protecciones y embalaje original.

La ausencia del embalaje exterior utilizado para el transporte no anula por sí sola el derecho de desistimiento.

No obstante, el cliente será responsable de la disminución de valor causada por una manipulación superior a la necesaria para comprobar la naturaleza, características y funcionamiento del producto.

En el caso del calzado, deberá probarse únicamente sobre una superficie limpia y sin producir marcas de uso en la suela o en el resto del producto.

Los artículos que presenten señales de uso superiores a las necesarias para comprobarlos podrán sufrir una reducción proporcional del importe reembolsado.

14. Productos que no admiten desistimiento

El derecho de desistimiento no será aplicable, entre otros supuestos previstos legalmente, a:

- Productos confeccionados siguiendo las indicaciones del cliente o claramente personalizados.
- Productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o higiene cuando hayan sido desprecintados después de la entrega.
- Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

Estas excepciones no afectan a los derechos del cliente cuando el producto sea defectuoso, no coincida con el pedido o exista un error imputable a Complementos E&E.

15. Condiciones de los productos personalizados

El cliente deberá revisar cuidadosamente los nombres, fechas, fotografías, colores, tallas, textos y demás datos enviados para personalizar el producto.

No se admitirán devoluciones de productos personalizados por:

- Cambios de opinión.
- Errores en los nombres, fechas, fotografías o textos facilitados por el cliente.
- Elección incorrecta de talla, color o diseño.
- Información previamente revisada y aprobada por el cliente.

Si el producto llega defectuoso, se ha personalizado de forma distinta a la solicitada o el error corresponde a Complementos E&E, la recogida y la solución no tendrán ningún coste para el cliente.

16. Reembolsos

Cuando el cliente ejerza correctamente el derecho de desistimiento sobre un pedido completo, Complementos E&E reembolsará:

- El importe pagado por los productos devueltos.
- El coste del envío inicial correspondiente a la modalidad de entrega ordinaria menos costosa ofrecida para

ese pedido.

Si el cliente eligió voluntariamente una modalidad de entrega más cara, no se devolverá la diferencia respecto al envío ordinario.

En las devoluciones parciales, los gastos del envío inicial no se reembolsarán cuando estos hubieran sido necesarios igualmente para entregar los productos que el cliente conserva.

Del reembolso podrá descontarse el coste directo de la devolución cuando se utilice el servicio de recogida gestionada por Complementos E&E y dicho coste no haya sido abonado previamente.

El reembolso se realizará mediante el mismo medio de pago utilizado en la compra, salvo acuerdo expreso distinto, sin que el cliente tenga que asumir gastos por recibirlo.

Complementos E&E efectuará el reembolso sin demoras indebidas y, como máximo, dentro de los 14 días naturales siguientes a la fecha en la que haya sido informada de la decisión de desistimiento.

No obstante, Complementos E&E podrá retener el reembolso hasta haber recibido los productos o hasta que el cliente presente una prueba suficiente de su devolución, según qué circunstancia se produzca primero.

17. Cambios de talla, color o modelo

Los cambios de talla, color o modelo se tramitarán como una devolución del producto original y, cuando corresponda, como un nuevo pedido.

La devolución estará sujeta a los siguientes costes de recogida:

- España peninsular: 4,10 €.
- Islas Baleares: 6,90 €.
- Islas Canarias: 10 €.
- Resto de Europa: tarifa de envío correspondiente al país seleccionado.

La disponibilidad del nuevo producto no podrá garantizarse hasta que se confirme el nuevo pedido.

Cuando el cambio sea necesario por un error de Complementos E&E o por una falta de conformidad, el cliente no tendrá que asumir los gastos de recogida o sustitución.

18. Productos incorrectos, dañados o defectuosos

Si el cliente recibe un producto incorrecto, dañado o que no se corresponde con lo anunciado, deberá contactar con Complementos E&E lo antes posible indicando el número de pedido.

Para agilizar la comprobación, podremos solicitar fotografías del producto y del embalaje, sin que ello limite los derechos legales del cliente.

Cuando exista un error o una falta de conformidad, Complementos E&E asumirá los gastos necesarios para recoger el producto y ofrecerá la reparación, sustitución, reducción del precio o reembolso que corresponda legalmente.

Los bienes cuentan con una garantía legal de tres años desde su entrega, en los términos establecidos por la normativa de consumidores y usuarios.

19. Obligaciones del cliente

El cliente se compromete a:

- Facilitar información veraz, completa y actualizada.
- Revisar correctamente los datos del pedido antes de confirmarlo.
- Proporcionar una dirección en la que pueda realizarse la entrega.
- Facilitar los datos necesarios para los productos personalizados.
- Comprobar cuidadosamente los textos, nombres, fechas, fotografías, colores y tallas antes de aprobar una personalización.
- Embalar correctamente los productos que vaya a devolver.

Complementos E&E no será responsable de los retrasos o incidencias provocados por datos incorrectos, incompletos o no actualizados facilitados por el cliente.

20. Atención al cliente y reclamaciones

El cliente puede presentar consultas, incidencias, quejas o reclamaciones mediante:

Correo electrónico: complementoseye@outlook.com
Teléfono y WhatsApp: 606 122 230
Dirección postal: C/ Federico García Lorca, 33, 03204 Elche, Alicante

Complementos E&E facilitará una confirmación o referencia que permita acreditar la presentación de la reclamación.

Las reclamaciones serán atendidas lo antes posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo legal de 15 días desde su presentación.

Si una reclamación no pudiera resolverse directamente, se facilitará al consumidor información sobre una entidad acreditada de resolución alternativa competente y sobre la posible participación de Complementos E&E en dicho procedimiento.

También se encuentran disponibles las hojas oficiales de reclamaciones en el establecimiento físico.

21. Protección de datos

Los datos personales facilitados durante la compra serán tratados para gestionar el pedido, el pago, la entrega, la atención posventa y el cumplimiento de las obligaciones legales.

Toda la información relativa al tratamiento de datos personales puede consultarse en la Política de Privacidad disponible en la web.

22. Legislación y jurisdicción

Estas condiciones se rigen por la legislación española, sin perjuicio de las normas imperativas de protección que puedan corresponder al consumidor por su lugar de residencia habitual.

En caso de conflicto, serán competentes los juzgados y tribunales que determine la normativa aplicable y, cuando el cliente sea consumidor, los correspondientes a su domicilio cuando así proceda legalmente.

23. Modificación de las condiciones

Complementos E&E podrá actualizar estas condiciones para adaptarlas a cambios legales, comerciales, de transporte u operativos.

Las modificaciones se aplicarán únicamente a los pedidos realizados después de su publicación. Cada compra se regirá por las condiciones que estuvieran vigentes cuando se confirmó el pedido.