



CONDICIONES DE ENVÍO DE LOS PRODUCTOS DE CARLA SECRET

En Carla Secret nos esforzamos por ofrecerte un servicio de envío rápido y seguro. A continuación, te detallamos nuestras condiciones de envío para garantizar que tu experiencia de compra sea lo más cómoda y transparente posible.

1. DESTINOS DE ENVÍO.

Realizamos envíos a toda España (península, Baleares y Canarias), Portugal y otros países de Europa. No realizamos envíos a Ceuta y Melilla.

2. EMPRESAS DE TRANSPORTE.

- Península (España y Portugal) y Baleares: Servicio de Paquetería de MRW
- Canarias: SEUR
- Europa (otros países): MRW

3. ENTREGA Y ENVÍO.

Entrega: Los productos se entregarán en la dirección indicada al realizar el pedido.

Se considera que el pedido ha sido entregado en el momento en que el transportista deja el paquete y el cliente o un tercero designado en su nombre firma la recepción del pedido.

Horario de envíos: Los pedidos no se enviarán ni entregarán los sábados, domingos ni festivos. La entrega es responsabilidad del transportista.

Verificación del paquete: Al recibir el pedido, es importante que el cliente verifique el estado del paquete y anote cualquier daño en el albarán de entrega. Si el paquete se encuentra dañado, se recomienda tomar una foto para agilizar el proceso de reclamación.

Factura: La factura se enviará al correo electrónico proporcionado y estará disponible en la sección "MI CUENTA" para los usuarios registrados.

3.1. Dirección de entrega

El pedido será entregado en la dirección proporcionada.

SECRETS

3.2. Plazos de Preparación y Entrega

Plazo de Preparación: Generalmente, el pedido se prepara en 2 día laborables, aunque durante temporadas de alta demanda, este plazo puede extenderse hasta 5 días laborables.

Plazos de entrega:

- Península (España y Portugal): 24-72 horas tras la preparación del pedido.
- Islas Baleares: 48-72 tras la preparación del pedido.
- Islas Canarias: 24-72 horas tras la preparación del pedido.
- Europa: Entre 3 y 7 días laborables.

Nota: Estos plazos podrían verse afectados por circunstancias excepcionales, como festividades locales o nacionales. En cualquier caso, dependerá de la empresa de transporte, ya que podrían ocurrir retrasos que no serán responsabilidad de Carla Secret.

4. CONFIRMACIÓN DE PEDIDO.

Al finalizar el proceso de compra, recibirás un correo de confirmación con los detalles de tu pedido

5. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.

Tienes 14 días naturales desde la entrega del pedido para devolver un producto. El reembolso se procesará en un plazo máximo de 14 días a partir de la solicitud de desistimiento.

- Devoluciones a cargo de Carla Secret: Si el producto recibido es incorrecto, defectuoso o ha sufrido daños durante el envío.
- Devoluciones por decisión del cliente: El cliente asumirá los gastos de devolución.

Para su devolución, el producto debe estar en perfectas condiciones y en su embalaje original.

El reembolso se efectuará al mismo método de pago utilizado para la compra. Si la compra fue realizada con tarjeta bancaria, se deberá presentar el justificante de compra.

Esta política no es aplicable a tarjetas regalo.

SECRETS

5.1 EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO.

De acuerdo con la normativa vigente, no se admiten devoluciones en los siguientes casos:

- **Productos personalizados:** No se aceptan devoluciones de productos hechos a medida según las especificaciones del cliente. Estos productos estarán debidamente indicados en nuestra web, y el cliente deberá dar su consentimiento antes de proceder con la fabricación.
- **Productos perecederos o de rápida caducidad:** Incluye productos alimenticios y ciertos cosméticos.
- **Productos con riesgo higiénico:** Cosméticos, maquillaje, productos de higiene personal o íntima, que hayan sido desprecintados o utilizados.

Para cualquier tipo de incidencia pueden contactar en tienda@clnicasbarber.com.

6. GARANTÍA.

Los productos cosméticos y de belleza son productos de consumo y no disponen de garantía una vez abiertos o tras la fecha de caducidad. Solo aceptamos devoluciones si el producto presenta defectos de fabricación o daños no causados por el cliente, siempre y cuando el producto no haya sido abierto.

Si el producto presenta defectos, por favor, contacta con nuestro servicio de atención al cliente para indicarte el procedimiento adecuado para la devolución.

7. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA.

La empresa de mensajería realizará hasta dos intentos de entrega. Si no se puede entregar el paquete, este será dejado en la oficina de transporte durante 7 días. Si no se recoge en ese plazo, el paquete será devuelto a nuestras instalaciones.

8. PAQUETE DAÑADO O MANIPULADO.

Si el paquete llega dañado, abierto o con signos de manipulación, no lo aceptes. Solicita al mensajero que lo anote en el albarán y saca una foto del paquete en el momento de la recogida. Esto nos permitirá gestionar la reclamación de forma más ágil.

Si decides aceptar el paquete a pesar de los daños, Carla Secret no se hará responsable de la reclamación ante la empresa de transporte. El cliente asumirá la responsabilidad de gestionar cualquier incidencia con la mensajería.

SECRETS

9. TARIFAS DE ENVÍO.

	Superiores a 70€	Inferiores a 70€
España Peninsular	Gratuito	4,90€
Portugal continental	Gratuito	4,90€
Islas Baleares	5,90€	9,90€
Islas Canarias	4,90€	9,90€
Europa (resto de países)	El coste del envío se calculará automáticamente en la cesta de la compra según el destino	

10. PRODUCTO INCORRECTO.

Si el producto recibido no coincide con el pedido realizado, por favor contacta con nuestro servicio de atención al cliente inmediatamente. Indica el número de pedido que recibirás en el correo de confirmación, y resolveremos la incidencia a la mayor brevedad posible.