

Condiciones Generales de Venta

Actualizado al 18 de junio de 2026

KENZO fabrica y comercializa directa e indirectamente productos KENZO por todo el mundo.

Al tiempo que mantenemos nuestra red de tiendas que venden productos KENZO, también hay disponible una tienda en línea en nuestra página web en la siguiente dirección: <http://www.kenzo.com> (“E-shop”).

La E-shop requiere una actuación activa por tu parte.

El uso del proceso de venta en línea descrito en las presentes Condiciones Generales de Venta a distancia (en adelante, las «Condiciones Generales de Venta») está reservado a los consumidores que actúen exclusivamente por cuenta propia y para uso personal. Por lo tanto, los Productos no están destinados a la reventa con fines comerciales.

1 – ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las Condiciones Generales de Venta, que te invitamos a leer atentamente, se aplican a todos sus pedidos de productos KENZO puestos a la venta a través de nuestra E-shop (“Productos”) "con destino a España.

Las presentes Condiciones Generales de Venta, detallan también las condiciones de venta y utilización que rigen la compra y la utilización de la tarjeta regalo electrónica KENZO («Tarjeta Regalo Electrónica» o « Tarjeta Regalo Electrónica Kenzo»), por el comprador y el beneficiario propuesta y emitida por KENZO en la tienda online únicamente en los países siguientes: Francia, Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Croacia, España, Estonia, Finlandia, Grecia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Países Bajos, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia.

Puedes acceder a estas Condiciones Generales de Venta en cualquier momento en E-shop y conservar una versión almacenándola en tu ordenador o imprimiéndola.

El cliente, marcando la casilla correspondiente y realizando el pedido, declara haber leído y aceptado las presentes Condiciones Generales de Venta antes de realizar el pedido. Asimismo, certifica que tiene la capacidad legal para dar su consentimiento a las presentes Condiciones Generales de Venta. La validación de su pedido implica la aceptación sin reservas de nuestras Condiciones Generales de Venta, las cuales se complementan con nuestra Política de Protección de Datos Personales, incluyendo nuestra política de cookies y las Condiciones de uso de la Tienda en línea.

KENZO se reserva la posibilidad de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Venta. No obstante, las Condiciones Generales de Venta aplicables al pedido son las aceptadas por el comprador en el momento de realizar su pedido.

Las Condiciones Generales de Venta no se aplican a los servicios o ventas de productos ofrecidos por cualquier entidad distinta de KENZO, incluso si estos servicios o productos se presentan en la E-shop a través de enlaces, anuncios o enlaces de hipertexto. Antes de realizar un pedido a una entidad distinta de KENZO, deberás comprobar las condiciones de venta aplicables a esas otras entidades.

Con respecto a la protección de tus datos personales recogidos en la E-shop, te invitamos a consultar nuestra Política de Protección de Datos Personales, disponible al pie de página de nuestra tienda en línea ([aquí](#)).

2 – IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR

Los Productos KENZO son vendidos por la siguiente empresa: KENZO, Société Anonyme con un capital de 2 153 040 euros, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 402 180 194, cuyo domicilio social se encuentra en 18 rue Vivienne - 75002 París, Francia y cuyo número de IVA intracomunitario es FR 80 402 180 194 («KENZO»), la cual es también emisora de las E-Tarjetas Regalo Kenzo, sometidas a las presentes Condiciones Generales de Venta.

Los identificadores únicos de KENZO bajo la "Responsabilit  Elargie du Producteur" (REP) según la legislación francesa (es decir, Responsabilidad Ampliada del Productor) son los siguientes:

- Identificador  nico del organismo ecológico Refashion (Textiles, Ropa de Hogar y Calzado): FR218658_11IAMI
- Identificador  nico del organismo ecológico Citeo (Envases Domésticos y Papeles): FR218658_01GVMU

3 – INFORMACIÓN RELATIVA A LOS PRODUCTOS Y A SU DISPONIBILIDAD

La información relativa a los Productos KENZO vendidos en la E-shop está disponible, con sus referencias en la E-shop. De conformidad con la legislación aplicable, puede informarse de las características esenciales de los Productos en la E-shop, antes de realizar su pedido.

La oferta de Productos de KENZO en la E-shop solo es válida hasta fin de existencias. En particular, la adición de Productos KENZO a la cesta no garantiza su disponibilidad. Así, puede ocurrir que Productos disponibles en el momento de ponerlos en la cesta dejen de estarlo en el momento de validar el pedido.

Aunque cuidamos mucho la presentación de los Productos KENZO en nuestra E-shop, no podemos garantizar que su aspecto real se corresponda exactamente con su apariencia en la pantalla. Por lo tanto, las fotografías y los gráficos de los Productos puestos a la venta son solo meramente indicativos. En particular, pueden producirse variaciones de color debido a las limitaciones técnicas de los equipos informáticos. Por lo tanto, KENZO no se hace responsable de los errores no sustanciales que puedan producirse.

Para obtener más información sobre nuestros Productos, también puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, tal y como se especifica a continuación en el artículo 12.

4 – PEDIDOS

Puedes seleccionar los Productos KENZO que desees pedir de las siguientes formas:

4.1 Cómo hacer un pedido

Cuando realices tu primer pedido en la E-shop, podrás crear una cuenta de cliente para facilitar el seguimiento de tus compras. Sin embargo, también será posible realizar compras sin crear una cuenta optando directamente por el modo invitado. Al realizar un pedido, se te pedir  que rellenes un formulario con ciertos campos obligatorios con el fin de permitir su procesamiento. Estos datos serán tratados de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales de KENZO.

Antes de realizar el pedido definitivo, tendrás la oportunidad de comprobar los detalles y el precio total y de corregir cualquier error antes de confirmar su aceptación. Todos los pedidos realizados implican una obligación de pago.

Una vez realizado el pedido, KENZO te enviará un correo electrónico de confirmación, especificando incluyendo su número de pedido, los detalles de los Productos KENZO solicitados, así como un enlace que te permitirá realizar su seguimiento. En caso de pedido de una Tarjeta Regalo Electrónica, esta será enviada según las modalidades indicadas en el artículo 11 siguiente.

Los pedidos (excepto las Tarjetas Regalo Electrónicas) pueden cancelarse en línea en la E-shop en el seguimiento de su pedido en un plazo de treinta (30) minutos a partir de su compra.

Todos los pasos necesarios para realizar un pedido están especificados en nuestro E-shop.

4.2 Limitaciones

Nos reservamos el derecho a limitar las cantidades de Productos KENZO, incluyendo las Tarjetas Regalo Electrónicas, que suministramos, y/o a rechazar o anular cualquier pedido por un motivo legítimo, en particular cualquier pedido anormal en el sentido de la jurisprudencia aplicable. Por otra parte, KENZO se reserva el derecho de suspender o anular toda ejecución de un pedido y/o entrega, independientemente de su naturaleza o estado de ejecución, en caso de falta de pago o pago parcial de toda suma adeudada por el comprador, en caso de incidente de pago, o en caso de fraude o intento de fraude relativo a la utilización de la E-shop, incluyendo con motivo de pedidos anteriores.

5 – PRECIOS

Para los pedidos cubiertos por las presentes Condiciones Generales de Venta, el precio de los Productos KENZO se indica en euros (€), impuestos incluidos. Los precios incluyen el impuesto sobre el valor añadido (IVA) aplicable en el día del pedido. Cualquier cambio en el tipo de IVA aplicable se reflejará automáticamente en el precio de los Productos vendidos por KENZO en su E-shop, entendiéndose que esta modificación no afectará a los pedidos ya realizados. Estos precios no incluyen los gastos de envío, facturados además del precio de los Productos comprados. Los gastos de envío se calcularán en función de su dirección de entrega y del modo de entrega elegido. Se le indicarán antes de registrar su pedido.

Ten en cuenta que no será posible la devolución del IVA en las compras realizadas a través de la E-shop.

Ponemos mucho cuidado en garantizar la exactitud de los precios de nuestra E-shop. Sin embargo, algunos precios pueden contener algún error. Si KENZO detecta un error de precio en el pedido, te informaremos de ello lo antes posible. KENZO se reservará entonces el derecho de anular el pedido del producto/los productos afectado(s) por el error manifiesto de precio. Si el pedido ha sido pagado, se te reembolsará el importe pagado por el Producto afectado por el error.

Podemos cambiar los precios mostrados en nuestra E-shop en cualquier momento y sin previo aviso. No obstante, los precios modificados solo se aplicarán a los nuevos pedidos.

Los países a los que se aplican las presentes Condiciones Generales de Venta no están sujetos a derechos y cargas de aduana.

El coste total del pedido se abonará en un solo pago salvo en caso de utilización de una Tarjeta Regalo Electrónica con un saldo inferior al importe del pedido.

Para cada pedido, una factura electrónica estará disponible haciendo clic en el enlace que figura en el correo electrónico de confirmación de envío.

Los métodos específicos aplicables a las E-Tarjetas Regalo se indican a continuación en el artículo 11.

6 – CONDICIONES DE PAGO

Se aceptan los siguientes métodos de pago: tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express, Carte Bleue), PayPal, Alipay, Apple Pay (solo disponible en iOS), Klarna.

Los pagos efectuados con PayPal se cargan sistemáticamente cuando se realiza el pedido. Sin embargo, las transacciones realizadas con otros métodos de pago se cargarán cuando se envíe el pedido.

Las modalidades específicas de pago con una Tarjeta Regalo Electrónica se indican a continuación en el artículo 11.

Para todos los métodos de pago, garantizas que eres el propietario del método de pago utilizado.

En particular, para los pagos con tarjeta de crédito, debes garantizar que eres el titular de la tarjeta de crédito en la que se efectuará el cargo y que el nombre que figura en la tarjeta es el tuyo.

A continuación, deberás facilitar el número de dieciséis dígitos y la fecha de caducidad que figuran en el anverso de la tarjeta de crédito y, si procede, los números de seguridad en el reverso. Estos datos se codifican cuando se introducen y se transmiten utilizando el protocolo SSL (confirmado por la aparición de "https" en la URL que aparece en el navegador).

Para los pagos distintos de los realizados con tarjeta de crédito, incluidos PayPal y Klarna, te invitamos a verificar cuidadosamente la información relacionada con tus cuentas de pago, en su caso, a las que serás dirigido antes de confirmar tu pago. Asimismo, las opciones de pago a plazos, ofrecidas por algunos métodos de pago, como PayPal y Klarna, están sujetas a sus propias condiciones y modalidades, las cuales debe conocer antes de validar su pago para la realización de su pedido. KENZO no se hará responsable de los errores resultantes.

En el marco de los pagos por Internet, el control se realizará en línea a través de las instituciones y organismos bancarios competentes, consultados a través de nuestro proveedor de pagos Adyen.

Además, con el fin de luchar contra el fraude en Internet, KENZO implementa un proceso destinado a prevenir las transacciones en línea fraudulentas. Para obtener más información, te invitamos a leer nuestra Política de Protección de Datos Personales.

Algunos bancos cobran comisiones adicionales por las transferencias de dinero al extranjero y/o las transacciones con tarjeta de crédito. Es tu responsabilidad comprobarlo con el banco antes de realizar el pedido. KENZO no correrá con ninguno de los gastos asociados, salvo disposición legal imperativa en contrario.

KENZO se reserva el derecho de suspender o anular cualquier ejecución de un pedido y/o entrega, o emisión de una Tarjeta Regalo Electrónica, cualquiera que sea su naturaleza y nivel de ejecución, en caso de impago o pago parcial de cualquier suma que pudiera adeudar el comprador, en particular en caso de incidente de pago, o en caso de fraude o tentativa de fraude.

7 – ENTREGAS

Sus Productos KENZO se entregarán en la dirección de envío indicada en el momento del pedido, tras la validación del pago. Para los pedidos pagados a través de PayPal o Apple Pay, la dirección de entrega utilizada será la registrada en su cuenta de pago. Por lo tanto, debe verificar esta dirección y corregirla si es necesario antes de confirmar su pedido.

No se pueden realizar entregas en apartados de correos.

Salvo circunstancia particular o indisponibilidad de uno o varios Productos KENZO, los Productos KENZO de un mismo pedido se entregarán en un único envío.

En virtud de las presentes Condiciones Generales de Venta, entregamos los Productos KENZO únicamente en España.

Desde su E-shop, KENZO realiza entregas en otros países y regiones, a saber:

- Francia, Mónaco, Irlanda, Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Croacia, Estonia, Finlandia, Grecia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia;
- Reino Unido, Hong Kong, Singapur, Región de Taiwán, Australia, Bulgaria, Canadá, República Checa, Dinamarca, Hungría, Islandia, Indonesia, Israel, Líbano, Malasia, México, Nueva Zelanda, Noruega, Filipinas, Polonia, Rumanía, Corea del Sur, Suecia, Suiza, Tailandia, Vietnam, Estados Unidos, Emiratos Árabes Unidos, Reino de Arabia Saudita. Estos pedidos son gestionados por nuestro socio, la sociedad Global-e France SAS, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 818 358 459, con domicilio social en 320 rue Saint Honoré, 75001 París, Francia (“Global-e”) en su propio nombre pero por nuestra cuenta;
- Japón.

No obstante, para cualquier pedido con entrega en uno de estos países/regiones, el cliente está obligado a realizar su pedido exclusivamente en la página (local) de la E-shop dedicada a dicho país/región. Estos pedidos están sujetos a condiciones generales de venta distintas de las presentes, disponibles al pie de página de la E-shop del territorio correspondiente.

Ten en cuenta que no realizamos envíos a las regiones ultraperiféricas de la Unión Europea, es decir, la Guayana Francesa, Guadalupe, San Martín, Martinica, Reunión, las islas Canarias, Azores y Madeira.

Si te encuentra en, o deseas que tu pedido sea entregado en un destino que no sea uno de los países/regiones mencionados anteriormente, consulta la lista de tiendas KENZO disponible en nuestra sección Nuestras tiendas.

Los gastos de envío figuran en la E-shop y se comunicarán al cliente antes de la validación de su pedido. Los gastos de envío pueden ser gratuitos, con o sin condiciones, en función de los detalles que figuren en la E-shop en el momento de realizar el pedido.

Para entregas en España, el pedido se enviará por transporte urgente a través de DHL en un plazo indicativo de 2-3 días laborables (fines de semana y días festivos excluidos) que puede variar en función de los destinos y de los periodos de gran actividad de los transportistas (en particular durante el periodo de Navidad y Año Nuevo). Estos plazos de entrega sólo se dan a título indicativo en la página del producto y después de que haya introducido la dirección exacta. De conformidad con la legislación aplicable, la entrega de los artículos pedidos se efectuará en cualquier caso a más tardar en los treinta (30) días siguientes al pedido, previo pago íntegro del precio.

Para organizar mejor la entrega del pedido o una posible devolución del producto, nuestro transportista podrá ponerse en contacto contigo.

Se requerirá una firma en el momento de la entrega.

Si, en el momento de la entrega, el aspecto exterior del paquete no es conforme de forma aparente, se recomienda proceder a su apertura en presencia del transportista para verificar el estado de los Productos KENZO entregados. En caso de daños aparentes en los Productos o de falta de algún Producto, deberá anotar sus reservas detalladas en el terminal portátil del

repartidor en el momento de la firma, y ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente lo antes posible para informarnos.

Por derogación, las modalidades de transmisión de la Tarjeta Regalo Electrónica se precisan a continuación en el artículo 11.

8 – TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD - TRANSMISIÓN DEL RIESGO

La transferencia de propiedad de los Productos KENZO pedidos solo tendrá lugar una vez que KENZO haya recibido el pago íntegro de los mismos.

La transferencia de riesgos, por su parte, tendrá lugar en el momento de la entrega, es decir, cuando los Productos KENZO sean entregados en la dirección de entrega que nos hayas facilitado, o en el caso de una Tarjeta Regalo Electrónica, desde su emisión y envío a las direcciones de correo electrónico indicadas al realizar el pedido.

9 – DERECHO DE DESISTIMIENTO – DEVOLUCIONES

Puede devolver sus Productos y obtener su reembolso ejerciendo su derecho de desistimiento, en las condiciones de la legislación aplicable. Este derecho corresponde al consumidor que haya efectuado la compra. A título comercial, el plazo de devolución puede ser excepcionalmente superior al plazo legal en determinadas operaciones, tal y como se indica en nuestra E-shop en el momento de realizar su pedido.

Sin perjuicio de las garantías legales aplicables, no realizamos cambios.

Derecho de desistimiento

El cliente tiene derecho a desistir del presente contrato sin indicar el motivo en un plazo de catorce (14) días naturales.

El plazo de desistimiento expirará a los catorce (14) días naturales del día en que el cliente mismo, o un tercero distinto del transportista y designado por él, adquiera la posesión material del/de los Producto(s) pedido(s). No obstante, si el pedido consta de varios Productos entregados por separado, el plazo de desistimiento expirará a los catorce (14) días naturales del día en que el cliente mismo, o un tercero distinto del transportista y designado por él, adquiera la posesión material del último Producto entregado.

Para que el plazo de desistimiento sea respetado, basta con que el cliente transmita su comunicación relativa al ejercicio de su derecho de desistimiento antes de la expiración del plazo de desistimiento.

De conformidad con la legislación aplicable, el derecho de desistimiento no podrá ejercerse (i) para los pedidos de suministro de bienes confeccionados según las especificaciones del consumidor o claramente personalizados y (ii) para el suministro de bienes que hayan sido desprecintados por el consumidor tras la entrega y que no puedan devolverse por motivos de higiene o protección de la salud.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente debe notificarnos su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración inequívoca:

1/ Para ejercer su derecho de desistimiento y proceder a la devolución de un Producto, el cliente puede utilizar el siguiente procedimiento en línea:

1. Acceso previo a la interfaz de gestión del pedido:
 - Bien a través de la interfaz dedicada, accesible desde la funcionalidad «SEGUIR MI PEDIDO / EJERCER MI DERECHO DE DESISTIMIENTO». Introduzca el número

del pedido correspondiente y el correo electrónico asociado al pedido, y haga clic en «ENVIAR»;

- Bien desde su cuenta de cliente, si se ha identificado al realizar su pedido. A continuación, elija el pedido correspondiente, vinculado a su cuenta.
- 2. Paso 1: Una vez identificado en la interfaz de seguimiento del pedido correspondiente, haga clic en el botón «DECLARAR UNA DEVOLUCIÓN / DESISTIR»; Se abre una interfaz: seleccione el Producto o los Productos correspondientes y, si lo desea, indique un motivo. Dado que no se requiere justificación para iniciar la devolución y ejercer el derecho de desistimiento, el cliente puede únicamente elegir: «Derecho de desistimiento» u «Otro».
- 3. Paso 2: Verifique su elección y haga clic en «CONFIRMAR LA DEVOLUCIÓN» para confirmar su solicitud y enviárnosla.
- 4. A continuación, se le enviará un correo electrónico acusando recibo de su solicitud en el menor plazo posible, a la dirección de correo electrónico asociada a su pedido. Incluirá el contenido de su solicitud, así como la fecha y hora de su envío.

2/ El cliente también puede notificar su decisión de desistimiento rellenando y enviando el modelo de formulario de desistimiento que figura al final de las presentes Condiciones Generales de Venta, aunque no es obligatorio, o mediante cualquier otra declaración inequívoca que exprese su voluntad de desistir, poniéndose en contacto con nosotros según las modalidades precisadas en el artículo 12.

Efectos del desistimiento

En caso de desistimiento por parte del cliente del presente contrato, le reembolsaremos todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de envío si le han sido facturados (a excepción de los gastos adicionales derivados del hecho de que haya elegido, en su caso, una modalidad de entrega distinta a la modalidad menos costosa de entrega estándar propuesta por nosotros). En caso de devolución parcial, si se hubieran facturado inicialmente gastos de envío, estos no serán reembolsados si se aplicaban de forma fija al conjunto del pedido, independientemente del número o del importe de los Productos pedidos, y habrían sido por tanto idénticos para los únicos Productos conservados.

Este reembolso se efectuará sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar a los catorce (14) días naturales a partir del día en que se nos informe de la decisión de desistimiento del presente contrato. Cuando proceda, podremos aplazar el reembolso hasta que hayamos recibido el bien o hasta que el cliente haya aportado una prueba de la devolución del bien, considerándose la fecha más temprana de ambos hechos.

Procederemos al reembolso utilizando el mismo medio de pago que el utilizado para la transacción inicial; en cualquier caso, dicho reembolso no ocasionará ningún gasto para el cliente.

El cliente deberá devolvernos el/los Producto(s) correspondiente(s), sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar a los catorce (14) días naturales después de habernos comunicado su decisión de desistimiento del presente contrato. El plazo se considerará cumplido si el cliente devuelve el bien antes de que haya expirado el plazo de catorce (14) días naturales.

Los Productos deberán devolverse completos, en su embalaje original en la medida de lo posible, acompañados de todos sus accesorios (incluidos los regalos ofrecidos en el marco de ofertas promocionales condicionadas al Producto devuelto). De conformidad con la legislación aplicable, la responsabilidad del cliente solo podrá exigirse en caso de deterioro de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características y su buen funcionamiento.

Nos haremos cargo de los gastos de devolución sobre la base de la dirección de entrega inicial del pedido, mediante la etiqueta prepagada que le será enviada y que deberá colocarse en el paquete. Esta etiqueta contendrá los detalles necesarios para tramitar la devolución y eximirá al cliente de los gastos de envío. Si su situación no le permite utilizar esta etiqueta, le invitamos a ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, que estudiará su solicitud caso por caso.

A continuación, elija un punto de recogida de DHL cercano a su domicilio. También puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente o con DHL Express directamente para organizar la recogida de su paquete en su domicilio.

Con el fin de conservar una prueba de esta devolución, le recomendamos guardar una copia de su número de seguimiento y la copia de la etiqueta de envío de devolución, que deberá estar fechada y firmada por la empresa de mensajería a fin de dar una fecha cierta a su envío.

En cuanto a la compra de E-Tarjetas Regalo, las modalidades específicas de ejercicio del derecho de desistimiento del comprador se precisan a continuación en el artículo 11.

10 – RESPONSABILIDAD - GARANTÍA

Deberás asegurarte de que los Productos KENZO que se te entreguen se correspondan con tu pedido. En caso de que los Productos KENZO entregados no se ajusten a tu pedido, deberás informar a nuestro Servicio de Atención al Cliente (cuyos datos de contacto se indican en el artículo 12 y devolver el/los Producto/s conforme a las condiciones establecidas en el artículo 9.

Sin perjuicio de las condiciones de garantía específicas que se puedan dar con los Productos KENZO entregados, los Productos KENZO vendidos en la E-shop están sujetos a las condiciones de las garantías legales aplicables. Por lo tanto, si el producto no es apto para el uso previsto, dispones de tres (3) años a partir de la fecha de entrega de la mercancía para hacer uso de esta garantía poniéndote en contacto con nosotros en la dirección mencionada en el artículo 12. Debe tenerse en cuenta que los defectos que aparezcan dentro de los veinticuatro (24) meses siguientes a la entrega de la mercancía se presumirán, salvo prueba en contrario, existentes en el momento de dicha entrega, a menos que esta presunción sea incompatible con la naturaleza de la mercancía o del defecto alegado. En caso de defectos, podrás beneficiarse de las siguientes opciones, en función de las posibilidades y con arreglo a las condiciones de coste: (I) sustitución del producto KENZO no conforme dentro de los límites de las existencias disponibles; o (II) reparación del producto KENZO defectuoso. Si estas dos soluciones son imposibles de aplicar en los treinta (30) días siguientes a la solicitud, procederemos a un reembolso íntegro (precio de compra y posibles gastos de envío) a cambio de la devolución del producto KENZO defectuoso o, si deseas conservar el producto, a una reducción del precio proporcional a la diferencia entre el valor del bien entregado y el valor de este bien en ausencia de defecto. El coste de la devolución del producto, su reparación o la entrega de otro producto correrá por nuestra cuenta. El reembolso de las sumas debidas en virtud del presente artículo se efectuará una vez recibida la mercancía o la prueba de su devolución del producto defectuoso y, en cualquier caso, a más tardar catorce (14) días naturales después.

En su caso, las garantías legales previstas por la ley local del país de residencia del cliente que sean obligatorias y más favorables al cliente que las disposiciones legales antes mencionadas se aplicarán en beneficio del cliente.

El cumplimiento total o parcial de nuestras obligaciones se suspenderá en caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida o retrase su ejecución.

Finalmente, sin perjuicio de las obligaciones de KENZO en materia de seguridad, el comprador debe mantener la seguridad de sus transacciones en línea, en particular no comunicando a nadie sus identificaciones y contraseñas.

Los registros informatizados, conservados en los sistemas informáticos de KENZO y de sus socios, como los transportistas, se considerarán pruebas admisibles, válidas y oponibles de las comunicaciones, pedidos y pagos realizados entre las Partes.

11 – CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES A LAS E-TARJETAS REGALO KENZO

- **¿Cómo comprar una Tarjeta Regalo Electrónica KENZO?**

La tarjeta regalo KENZO puede adquirirse exclusivamente en la E-shop, y únicamente en los países de la zona euro siguientes: Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Croacia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Países Bajos, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia.

La compra está limitada a una sola Tarjeta Regalo Electrónica por pedido y no puede combinarse con otros Productos en la misma cesta.

La Tarjeta Regalo Electrónica solo puede ser cargada por el comprador una sola vez durante su compra. No es recargable por el comprador ni por el beneficiario.

Durante el proceso de compra, el comprador deberá completar los campos obligatorios del formulario de pedido. Estos datos se tratarán de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales de KENZO.

El comprador puede elegir el valor de la Tarjeta Regalo Electrónica KENZO a cargar entre los importes propuestos por KENZO en la E-shop, a saber: 50 €, 150 €, 250 €, 500 € u 800 €. No se aplicará ningún cargo a estos importes.

La Tarjeta Regalo Electrónica puede pagarse con todos los medios de pago aceptados en la E-shop, a excepción de otra Tarjeta Regalo Electrónica.

Durante el pedido, el comprador puede redactar un mensaje personal para el beneficiario de 200 caracteres como máximo, que figurará en el correo electrónico de acompañamiento de la Tarjeta Regalo Electrónica. KENZO no se hace responsable del contenido de este mensaje. El mensaje no deberá en ningún caso:

- Violar derechos de propiedad intelectual de terceros;
- Infringir las leyes vigentes en Francia o en el país de compra;
- Contener expresiones difamatorias, insultantes o amenazantes;
- Incluir elementos obscenos o de carácter pedopornográfico;
- Contener datos personales sensibles.

Una vez finalizado el pago y confirmado el pedido, la Tarjeta Regalo Electrónica se emite y se envía por correo electrónico al comprador, a la dirección de correo electrónico mencionada durante el pedido. La Tarjeta Regalo Electrónica también se enviará simultáneamente al beneficiario a la dirección de correo electrónico comunicada durante el pedido, con su código único para su utilización.

A este respecto, el comprador declara y garantiza a KENZO que está autorizado a comunicar el correo electrónico del beneficiario.

No es posible el envío diferido de la Tarjeta Regalo Electrónica.

- **¿Cuál es el período de validez de una Tarjeta Regalo Electrónica KENZO?**

La Tarjeta Regalo Electrónica es válida durante un período de tres (3) años a partir de la fecha de compra.

La fecha límite de uso se menciona en el correo electrónico que contiene la Tarjeta Regalo Electrónica y se puede consultar en cualquier momento en la página « Consultar mi Tarjeta Regalo Electrónica ».

Pasado este plazo, la Tarjeta Regalo Electrónica ya no podrá utilizarse.

Una vez transcurrida la fecha límite de uso, el saldo restante no podrá utilizarse ni reembolsarse, a menos que así lo exija legalmente la legislación aplicable en el país de compra de la Tarjeta Regalo Electrónica.

Si su Tarjeta de Regalo Electrónica tuviera que ser reembolsada por KENZO en el marco del ejercicio de su derecho de desistimiento o de una garantía legal, por un Producto adquirido con una Tarjeta de Regalo Electrónica antes de su fecha límite de uso, la fecha límite de uso de su Tarjeta de Regalo Electrónica se prorrogará por un período de sesenta (60) días a partir de su fecha límite de uso inicial.

- **¿Cómo utilizar la Tarjeta Regalo Electrónica KENZO?**

La Tarjeta Regalo Electrónica se activa a partir de su envío y, a partir de ese momento, se puede utilizar directamente como medio de pago, exclusivamente en la E-shop del país donde se ha comprado. Por ejemplo, si compra su Tarjeta Regalo Electrónica en la tienda online de Francia, solo podrá utilizarla en la tienda online de Francia.

Por lo tanto, la Tarjeta Regalo Electrónica no se podrá utilizar en un país de la E-shop diferente del país de compra. Por ejemplo, si compra su Tarjeta de Regalo Electrónica en la tienda online de Francia, su Tarjeta de Regalo Electrónica no será utilizable en la tienda online de Italia.

Sin limitación, la Tarjeta Regalo Electrónica tampoco se puede utilizar en tiendas físicas, outlets, stands en grandes almacenes y otros sitios de comercio electrónico.

La Tarjeta Regalo Electrónica se puede utilizar para la compra de todos los Productos ofrecidos en la E-shop, a excepción de la compra de otra Tarjeta Regalo Electrónica.

El beneficiario puede utilizar la Tarjeta Regalo Electrónica una o varias veces, dentro del límite de una Tarjeta Regalo Electrónica por pedido, y dentro del límite del saldo disponible. De hecho, no es posible utilizar varias tarjetas regalo electrónicas para pagar un mismo pedido.

A continuación, la Tarjeta Regalo Electrónica se puede utilizar introduciendo su código único que figura en la Tarjeta Regalo Electrónica emitida en el campo previsto a tal efecto durante el pago en la E-shop.

Si el importe del pedido supera el saldo disponible en la Tarjeta Regalo Electrónica, el complemento deberá pagarse con otro medio de pago aceptado por KENZO en la E-shop, de acuerdo con el artículo 6 anterior.

Con cada uso, el importe del pedido se carga al realizar el pedido y se deduce automáticamente del saldo de la Tarjeta Regalo Electrónica utilizada. Si el importe del pedido es inferior al saldo, el saldo restante permanecerá disponible hasta su uso o hasta el final de la validez de la Tarjeta

Regalo Electrónica. Una vez que el saldo se ha utilizado en su totalidad, la Tarjeta Regalo Electrónica no se puede utilizar y no se puede recargar.

La Tarjeta Regalo Electrónica no es nominativa. No puede dar lugar a una devolución en efectivo, , un cambio o un reembolso, incluso parcial, ni ser objeto de ninguna compensación o reducción monetaria, en caso de pérdida, robo, deterioro o fin de validez. Esta regla se aplica sin perjuicio del derecho de desistimiento del comprador y de las disposiciones legales imperativas, en su caso, del país de compra.

En caso de devolución de un producto en aplicación del artículo 9 anterior:

- Si el pago se ha efectuado únicamente con la Tarjeta Regalo Electrónica, el reembolso se efectuará en la Tarjeta Regalo Electrónica que se haya utilizado para la compra.
- En caso de pago con una Tarjeta Regalo Electrónica y otro medio de pago, el reembolso se efectuará con prioridad en el medio de pago distinto de la Tarjeta Regalo Electrónica utilizada, dentro del límite del importe cargado en el momento de la compra. El importe restante adeudado, si procede, se reembolsará en la Tarjeta Regalo Electrónica.

El comprador y el beneficiario son responsables de la seguridad, la confidencialidad, la conservación y de la utilización de la Tarjeta Regalo Electrónica, en particular del código que se le asocia. El comprador será responsable de cualquier uso de la Tarjeta Regalo Electrónica, por sí mismo, que privaría al beneficiario del uso total o parcial de la misma.

Sin perjuicio de las garantías legales aplicables, y salvo en caso de negligencia grave o falta intencional de KENZO, KENZO declina toda responsabilidad: en caso de pérdida, robo, daño o uso no autorizado de una Tarjeta Regalo Electrónica por el comprador o por un tercero, o incluso en caso de no recepción de la Tarjeta Regalo Electrónica en caso de dirección de correo electrónico no válida, buzones de correo electrónico saturados, cortafuegos o filtro anti-spam del comprador o del beneficiario.

• Derecho de desistimiento del comprador tras la compra de una Tarjeta Regalo Electrónica Kenzo

De conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable, el comprador dispone de un derecho de desistimiento que puede ejercer en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha de recepción de la Tarjeta Regalo Electrónica por parte del comprador, materializada por el envío del correo electrónico que contiene la tarjeta regalo a la dirección indicada durante la compra, siempre que la Tarjeta Regalo Electrónica no haya sido utilizada parcial o totalmente antes de la expiración de dicho plazo. La Tarjeta Regalo Electrónica no da lugar a ningún cambio. Este derecho no podrá ser ejercido por el beneficiario, si este es diferente del comprador.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el comprador puede notificarnos su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración inequívoca:

1/ El comprador puede utilizar el siguiente procedimiento en línea:

1. Acceso previo a la interfaz de gestión del pedido:
 - Bien a través de la interfaz dedicada, accesible desde la funcionalidad «SEGUIR MI PEDIDO / EJERCER MI DERECHO DE DESISTIMIENTO». Introduzca el número del pedido correspondiente y el correo electrónico asociado al pedido, y haga clic en «ENVIAR»;

- Bien desde su cuenta de cliente, si se ha identificado al realizar su pedido. A continuación, elija el pedido correspondiente, vinculado a su cuenta.
- 2. Paso 1: Una vez identificado en la interfaz de seguimiento del pedido correspondiente, haga clic en el botón «EJERCER MI DERECHO DE DESISTIMIENTO». Se abre una interfaz con un resumen de la solicitud.
- 3. Paso 2: Verifique su elección y haga clic en «CONFIRMAR EL DESISTIMIENTO» para confirmar su solicitud y enviárnosla.
- 4. A continuación, se le enviará un correo electrónico acusando recibo de su solicitud en el menor plazo posible, a la dirección de correo electrónico asociada a su pedido. Incluirá el contenido de su solicitud, así como la fecha y hora de su envío.

2/ El comprador también puede notificar su decisión de desistimiento rellenando y enviando el modelo de formulario de desistimiento que figura al final de las presentes Condiciones Generales de Venta, aunque no es obligatorio, o mediante cualquier otra declaración inequívoca que exprese su voluntad de desistir, poniéndose en contacto con nosotros según las modalidades precisadas en el artículo 12.

En caso de desistimiento por parte del comprador del presente contrato, le reembolsaremos el importe acreditado en su Tarjeta Regalo Electrónica en el momento de su pedido. Este reembolso se efectuará sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar a los catorce (14) días naturales a partir del día en que se nos informe de la decisión de desistimiento del presente contrato. Procederemos al reembolso utilizando el mismo medio de pago que el utilizado para la transacción inicial; en cualquier caso, dicho reembolso no ocasionará ningún gasto para el comprador.

• **¿Cómo conocer el saldo de una Tarjeta Regalo Electrónica Kenzo?**

El saldo de la Tarjeta Regalo Electrónica está disponible en la página "Consultar mi Tarjeta Regalo Electrónica", introduciendo el código asociado a su Tarjeta Regalo Electrónica, que figura en la Tarjeta Regalo Electrónica.

KENZO se reserva el derecho de corregir el saldo de la Tarjeta Regalo Electrónica si KENZO estima que se ha producido un error administrativo, de facturación o de contabilidad.

12 – SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE – SERVICIO POSTVENTA

Para cualquier información, reclamación o pregunta, en particular las relativas a sus pedidos, a las Condiciones Generales de Venta de nuestro E-shop o a los Productos KENZO en sí mismos, puedes ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, en francés o inglés, abierto de lunes a viernes, excepto festivos en Francia, de 9:00 a 17:30, hora local francesa, por teléfono al: +33 (0)1 73 04 21 39, por correo electrónico: customerservice@kenzo.com, dirigiéndose a la sección "[Contacte con nosotros](#)" en la sección Preguntas frecuentes de nuestro E-shop o enviando una carta a la siguiente dirección postal KENZO - Customer Service E-shop - 18 rue Vivienne - 75002 Paris, France.

13 – PRIVACIDAD

Los datos personales marcados como obligatorios (*) son necesarios para que KENZO pueda procesar y entregar los pedidos. Esta información está destinada a KENZO y a sus proveedores de servicios implicados en la ejecución del pedido.

Para más información sobre el uso de datos por parte de KENZO, consulta nuestra Política de Protección de Datos Personales disponible en nuestro E-shop ([aquí](#)).

Tienes derechos relativos al tratamiento de tus datos por parte de KENZO (acceso, rectificación, eliminación, oposición, limitación, portabilidad, retirada del consentimiento).

Puede ejercer estos derechos, o plantear cualquier pregunta relacionada con la gestión de sus datos personales, poniéndose en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos Personales, cuyos datos de contacto encontrará en la sección "Sus derechos" de la Política de Protección de Datos Personales.

Si KENZO recopila el número de teléfono del cliente, podrás inscribirte en la *Lista Robinson*, servicio oficial de exclusión publicitaria en España, disponible en www.listarobinson.es.

14 – PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con los Productos vendidos en el Sitio, así como los elementos visuales y las películas representadas, son y seguirán siendo propiedad exclusiva de KENZO. Todos los derechos de explotación están reservados exclusivamente a KENZO. En estas condiciones, nadie está autorizado a reproducir, explotar, difundir o utilizar de cualquier forma, incluso parcialmente, los derechos de propiedad intelectual de KENZO, sin su consentimiento previo y por escrito.

Las marcas y logotipos de KENZO son marcas registradas. Cualquier reproducción total o parcial constituye una infracción y, por lo tanto, está estrictamente prohibida.

El uso de todo o parte de nuestra tienda en línea, especialmente mediante descarga, reproducción, transmisión o representación con fines distintos al uso personal y privado no comercial, está prohibido.

15 – DIVISIBILIDAD

Si una o varias estipulaciones de las presentes Condiciones Generales de Venta fueran declaradas nulas o consideradas no escritas en aplicación de una ley, un reglamento o a raíz de una decisión definitiva de un tribunal competente, las demás estipulaciones conservarán su fuerza y alcance.

16 – LEGISLACIÓN APLICABLE - IDIOMA - LITIGIOS

Nuestras Condiciones Generales de Venta se rigen y están sujetas a la legislación española, sin perjuicio de las disposiciones imperativas de la ley del país de residencia habitual del consumidor que le sean más favorables, las cuales prevalecerán sobre las presentes Condiciones Generales de Venta.

Estas Condiciones Generales de Venta han sido redactadas originalmente en francés y han sido traducidas al español. Por lo tanto, en caso de litigio, el texto en francés también será válido, salvo disposición imperativa en contrario.

En caso de litigio que surja con motivo de su experiencia en la E-shop, le invitamos a ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el artículo 12 de las presentes.

El consumidor tiene la posibilidad, antes de iniciar cualquier acción judicial, de buscar una solución amistosa y acudir a los organismos de consumo reconocidos en España.

También puedes acudir a la plataforma de resolución alternativa de litigios habilitada por las autoridades competentes en España o dirigirse al organismo de mediación de consumo correspondiente a su comunidad autónoma.

Además, puedes consultar los medios de recurso dentro de la Unión Europea, visitando el sitio web de la Comisión Europea en la siguiente dirección: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_es

No obstante lo anterior, en caso de litigio y de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del 12 de diciembre de 2012:

- El consumidor podrá interponer acciones judiciales tanto ante los tribunales españoles como ante los tribunales de su domicilio o de su residencia habitual.
- KENZO podrá interponer acciones judiciales ante el tribunal del domicilio del consumidor.

El presente artículo se aplicará sin perjuicio de cualquier otro derecho imperativo del consumidor.

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(RELLENA Y DEVUELVE ESTE FORMULARIO SOLO SI DESEAS DESISTIR EL CONTRATO)

A LA ATENCIÓN DE KENZO - CUSTOMER SERVICE E-SHOP, POR CORREO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN 18 RUE VIVIENNE - 75002 PARIS, FRANCE O POR CORREO ELECTRÓNICO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN: CUSTOMERSERVICE@KENZO.COM

POR LA PRESENTE LE NOTIFICO/NOTIFICAMOS (*) MI/NUUESTRO (*) DESISTIMIENTO DEL CONTRATO DE VENTA DE LOS SIGUIENTES BIENES:

- PEDIDO EL (*)/RECIBIDO EL (*):

- NOMBRE DEL/DE LOS CONSUMIDOR/ES:

- DIRECCIÓN DEL/DE LOS CONSUMIDOR/ES:

- FIRMA DEL/DE LOS CONSUMIDOR/ES: (SOLO EN CASO DE NOTIFICACIÓN DE ESTE FORMULARIO EN PAPEL):

FECHA:

(*) TÁCHESE LO QUE NO PROCEDA.