

1. Generalidades

Las Condiciones Generales de Contrato se han redactado de conformidad con la normativa de protección del consumidor, basándose en las recomendaciones de la Cámara de Comercio e Industria de Eslovenia y en los códigos internacionales para el comercio en línea y electrónico.

La tienda online **www.mycoway.es** está operada por la empresa **Be Healthy d.o.o., Ulica Mirka Vadnova 7, 4000 Kranj, Eslovenia**, número de identificación fiscal: SI71012966 (estamos sujetos al IVA), número de registro: 7053029000 (en lo sucesivo, el «Vendedor»). La empresa fue inscrita en el registro judicial de Kranj el 12.4.2016, número SRG: 2016-15840.

Al realizar una compra en el sitio web www.mycoway.es, el Comprador realiza la compra en una tienda online eslovena que opera de conformidad con la legislación europea, que no es necesariamente idéntica a la legislación nacional del país al que se traduce el sitio web. La versión traducida de la tienda web sólo sirve para informar lo mejor posible al cliente, mientras que la actividad comercial sigue estando regulada de conformidad con la legislación eslovena o de la UE.

Todas las compras se realizan en Eslovenia, desde donde también se envían y facturan los productos. El comprador acepta los términos y condiciones tal y como se aplican en Eslovenia, independientemente del país desde el que se acceda a la tienda online o al que se envíen las mercancías.

2. Acceso a la información

El Vendedor se compromete a poner a disposición del Usuario en todo momento:

- los datos identificativos del Vendedor (en particular, el nombre y domicilio social de la empresa y el número del registro en el que está inscrita);
- la información de contacto que permita al Usuario comunicarse rápida y eficazmente con el Vendedor (dirección de correo electrónico, teléfono, etc.);
- la información sobre las características principales de los productos o servicios ofrecidos por la tienda en línea, incluidos los servicios posventa y las garantías;
- la información sobre la disponibilidad de los productos o servicios ofrecidos por la tienda en línea;
- el método y las condiciones de entrega de los productos o servicios, en particular el lugar y la hora de entrega;
- la información sobre la forma de pago;
- la información sobre la validez temporal de la oferta de la tienda en línea;
- la información sobre el plazo en el que aún es posible rescindir el contrato y las condiciones de rescisión;
- la información sobre la posibilidad de devolver los productos y sobre si dicha devolución tiene un coste para el usuario y su importe;
- la información sobre el procedimiento de reclamación del usuario y los datos de contacto de la persona de contacto del Vendedor con el cliente.

3. Oferta de productos, plazo de entrega y recogida

Debido a la naturaleza de los servicios en línea, la oferta de productos de la tienda en línea cambia y se actualiza con frecuencia y con rapidez.

El plazo de entrega para los productos que están en stock es de 2 días laborables para las direcciones de entrega en Eslovenia, a menos que la Oficina de Correos de Eslovenia o DPD entregue en la dirección de entrega específica más tarde (véase el punto 11.). Para otros productos, el plazo de entrega para las direcciones de entrega en Eslovenia es el plazo de entrega especificado junto al producto en la tienda online. Cada producto de la tienda en línea está disponible dentro de un plazo razonable.

Al realizar un pedido, el usuario podrá especificar una de las siguientes modalidades de recogida de los productos:

- personalmente en el domicilio social de la Empresa, en cuyo caso no se abonarán gastos de envío;
- por correo contra reembolso, en cuyo caso también se abonarán los gastos de envío.

4. Modos de pago

Puede pagar los productos que pida de varias formas (seleccione una cuando introduzca los datos de su pedido):

* Pago con **tarjeta de crédito**

* Pago mediante el **sistema Pay-pal**

5. Precios

El precio en línea es válido para todos los usuarios registrados de la tienda en línea. Pueden aplicarse recargos al precio en línea en función del método de pago elegido (véase el punto 4.).

Todos los precios de la tienda en línea se indican en euros e incluyen el IVA, a menos que se indique explícitamente lo contrario. Todos los precios de la tienda en línea son los precios de los productos y no incluyen los gastos de envío (véanse los puntos 3. y 10.).

DESCUENTOS - Los descuentos no son acumulables, salvo que se especifique lo contrario en la promoción.

6. Procedimiento de compra

Elección del producto

No necesita registrarse para comprar en nuestra tienda en línea. Hay botones "Añadir a la cesta" junto a los productos en el sitio web. Haga clic en el botón para añadir el producto a su cesta.

Eliminar productos

Si el cliente desea eliminar un producto de la cesta, debe hacer clic en el enlace " Vaciar cesta", que se encuentra en la parte superior derecha de la página web.

Realizar un pedido

El Cliente completa su pedido haciendo clic en el botón "Realizar pedido" situado en la parte superior derecha e introduciendo todas las informaciones requeridas (nombre(s), apellido(s), dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico) en el formulario de la página web. El Cliente completa el pedido haciendo clic en el botón "Completar pedido". Si el mensaje se ha transmitido correctamente, el cliente recibe un correo electrónico de respuesta.

7. Contrato de compraventa

El Vendedor emitirá una factura por escrito al Usuario que adquiera un producto en la tienda online,

detallando los costes y explicando el derecho a desistir de la compra mediante la devolución del producto adquirido, si fuera necesario y posible. El contrato de compra en forma de orden de compra se almacenará electrónicamente en el servidor del Responsable y será accesible para el usuario (comprador) en cualquier momento en su perfil de usuario. El Contrato de compra se celebrará en lengua eslovena.

El Contrato de Compra entre el Vendedor y el Usuario (Comprador) se celebra en el momento en que el Vendedor confirma el pedido. A partir de ese momento, todos los precios y demás condiciones de compra quedan fijados y se aplican tanto al Vendedor como al Usuario (Comprador).

8. Derecho de desistimiento, devolución de productos, reclamaciones, defectos ocultos

El consumidor tiene derecho a notificar a la empresa, en un plazo de 14 días a partir de la recepción de los productos, que rescinde el contrato, sin tener que justificar su decisión. En este caso, el consumidor sólo será responsable de los gastos de devolución del producto. El plazo de desistimiento comienza el día en que el consumidor recibe los productos. El desistimiento se considerará oportuno si se envía dentro de este plazo.

En caso de desistimiento, la empresa reembolsará todos los pagos recibidos inmediatamente o, a más tardar, en un plazo de 14 días a partir de la recepción de la notificación de desistimiento del contrato (**que puede ser en forma física -por correo postal- o enviando un correo electrónico a nuestra dirección de correo electrónico: info@mycoway.es**).

La empresa devolverá los pagos recibidos al consumidor **por el mismo medio de pago** utilizado por éste, salvo que el consumidor haya solicitado expresamente la utilización de otro medio de pago y el consumidor no asuma ningún coste por ello.

El consumidor **no podrá reclamar el reembolso de los gastos adicionales** en que haya incurrido si ha optado expresamente por un tipo de envío distinto del envío estándar más económico ofrecido por la empresa.

En el caso de los contratos de venta, la empresa puede retener el reembolso de los pagos recibidos hasta que no haya recibido los productos devueltos o hasta que el consumidor no haya aportado la prueba de que ha devuelto los productos, a menos que la empresa ofrezca al consumidor la opción de recibir él mismo los productos devueltos.

Si el consumidor ya ha recibido los productos y rescinde el contrato, deberá devolverlos o entregarlos a la empresa o a la persona autorizada por ésta para recibirlos sin demora o, a más tardar, en un plazo de 14 días a partir de la notificación. Se considerará que el consumidor ha devuelto los bienes a tiempo si los envía antes de que expire el plazo de 14 días para la devolución.

En caso de desistimiento, el consumidor sólo correrá con los gastos de devolución de los productos.

El consumidor será responsable de la disminución de valor de los bienes si dicha disminución se debe a una manipulación que no sea estrictamente necesaria para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos. El consumidor no será responsable de la disminución de valor de los bienes si la empresa no le ha informado de su derecho a rescindir el contrato a distancia de conformidad con la Ley de Protección de los Consumidores.

Si en la descripción del producto se indica que éste no puede devolverse debido a la naturaleza de las características, el consumidor no tiene la opción de devolverlo.

El consumidor no tendrá derecho a rescindir el contrato de suministro de productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por motivos de salud o higiene, siempre que el consumidor haya abierto el precinto después de la entrega.

Si no se cuestiona la existencia de un defecto en los productos o de una irregularidad en el servicio, la empresa debe atender la solicitud del consumidor lo antes posible y, a más tardar, en un plazo de ocho

días. Si se cuestiona la existencia de un defecto en los productos o de una irregularidad en la prestación del servicio, la empresa debe responder por escrito a la solicitud del consumidor en un plazo máximo de ocho días a partir de la recepción de la solicitud.

Puede encontrar el formulario de devolución aquí: [Formulario de rescisión del contrato >>](#)

El vendedor debe entregar los bienes al consumidor de conformidad con el contrato y es responsable de los defectos materiales en su cumplimiento.

El comprador debe informarle al vendedor y proporcionarle una descripción detallada del defecto junto con un formulario de reclamación a info@mycoway.es. El comprador debe permitir que el vendedor inspeccione el producto con un defecto material u oculto.

El defecto es real:

1. si el artículo no tiene las características necesarias para su uso o circulación normales;
2. si el artículo no tiene las características necesarias para el uso específico para el que el comprador lo adquiere, que eran conocidas o deberían haber sido conocidas por el vendedor;
3. si el artículo carece de las cualidades y características acordadas o prescritas expresa o tácitamente;
4. si el vendedor ha entregado un artículo que no se corresponde con la muestra o el modelo, a menos que la muestra o el modelo se hayan mostrado con fines meramente informativos.

La idoneidad de los productos para un uso normal se valorará por referencia a productos normales del mismo tipo y teniendo en cuenta cualquier declaración realizada por el vendedor o el fabricante sobre las características de los productos, en particular mediante la publicidad, la presentación del producto o las indicaciones en los propios productos.

El consumidor puede ejercer sus derechos en virtud de la ley de defectos sustanciales si notifica el defecto al vendedor en un plazo de dos meses a partir de la fecha en que se descubrió el defecto.

El consumidor debe describir el defecto con más detalle en la notificación del defecto y dar al vendedor la oportunidad de inspeccionar el artículo.

El vendedor no es responsable de los defectos materiales de los productos que se manifiesten una vez transcurridos dos años desde la entrega de los mismos.

Si el objeto del contrato entre el vendedor y el consumidor es un artículo de segunda mano, el vendedor no será responsable de los defectos materiales del bien que se manifiesten una vez transcurrido un año desde la entrega del artículo.

La responsabilidad por defectos materiales se regirá por lo dispuesto en la legislación reguladora de las relaciones contractuales, salvo que esta Ley disponga otra cosa.

9. Entrega

La entrega de los productos se realiza a través de **DIR (GLS)**. Según esta lista de precios, la entrega sólo es posible en direcciones de Eslovenia. Los productos se entregarán en un plazo de 4 a 6 días laborables a partir de la realización del pedido si el producto está en stock.

Gastos de envío de paquetes:

DIR: 5,99 €

Gastos de envío gratis al pagar más de 44,99 €.

PLAZO DE ENTREGA: en un plazo de 4-6 días laborables a partir de la realización del pedido (pero normalmente el siguiente día laborable). En caso contrario, le informaremos.

10. Política de privacidad

Al realizar una compra, el Comprador acepta que se le notifiquen periódicamente las novedades de la empresa a través de **correo electrónico, aplicaciones Viber o mensajes SMS**.

La empresa almacenará los datos del consumidor hasta su cancelación. El cliente puede acceder al contrato poniéndose en contacto con el proveedor. En caso de que el cliente solicite un libro electrónico gratuito en nuestro sitio web, nos reservamos el derecho de conservar la dirección de correo electrónico del cliente para el envío de boletines informativos..

Si desea dejar de recibir notificaciones promocionales, puede enviarnos un correo electrónico a info@mycoway.es. Intentaremos atender su solicitud lo antes posible.

Si desea que se eliminen completamente todos sus datos, puede hacerlo haciendo clic en el siguiente enlace: https://www.mycoway.es/index.php?route=module/isenselabs_gdpr/deletion_request

11. Opiniones de los usuarios y valoraciones de los productos

Las opiniones, comentarios y valoraciones de productos proporcionados por los usuarios o visitantes forman parte de la funcionalidad de la tienda en línea y están destinados a la comunidad de usuarios.

El Vendedor y el Administrador no son responsables del contenido de las opiniones, comentarios y reseñas de productos facilitados por los usuarios o visitantes. El Administrador revisará las opiniones, comentarios y reseñas antes de su publicación y rechazará aquellas que sean manifiestamente falsas, engañosas, ofensivas, obscenas o que, en opinión del Administrador, no aporten ningún beneficio a otros usuarios o visitantes de la tienda online. El Vendedor y el Administrador no son responsables de la información contenida en las opiniones, comentarios y valoraciones y declinan toda responsabilidad derivada de dicha información.

Al enviar una opinión, comentario o reseña, el usuario o visitante acepta expresamente las Condiciones de uso y el Administrador autoriza la publicación parcial o total del texto en todos los medios electrónicos y de otro tipo. El Administrador tiene derecho a utilizar el contenido de la opinión, comentario o reseña por tiempo ilimitado y para cualquier fin que redunde en su interés comercial, incluida la publicación en anuncios u otras comunicaciones de marketing. El autor de la opinión, comentario o reseña también declara y garantiza que es el propietario de los derechos de autor materiales y morales de las opiniones, comentarios o reseñas escritos y que cede estos derechos al Administrador de forma gratuita, no exclusiva y a perpetuidad.

12. Responsabilidad

El Vendedor hará todo lo posible para que la información publicada en la tienda online esté actualizada y sea correcta, pero las características de los productos, la fecha de entrega o el precio pueden cambiar con tanta rapidez que el Administrador no pueda corregir a tiempo la información publicada en la tienda online. En tal caso, el Administrador o el Vendedor informarán al usuario (comprador) de los cambios y le darán la oportunidad de desistir del pedido o de modificarlo (véase el punto 5.).

El Vendedor no será responsable de los daños físicos, la destrucción o la pérdida del envío desde el momento en que el envío de los productos pedidos se entregue en la oficina de correos, ni de la falta de contenido o de que el envío presente signos de apertura. En estos casos, el usuario (comprador) deberá iniciar un procedimiento de reclamación ante DIR. En caso de daños en el Paquete, el Cliente deberá hacerlo llevando el Paquete a la Oficina de DIR más cercano en el mismo estado en que lo recibió, sin añadir ni quitar nada, y rellenando el Formulario de Reclamación. El Vendedor colaborará con DIR para que la reclamación se resuelva lo antes posible.

13. Reclamaciones, disputas y aplicación de la ley

El Vendedor cumple la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores. El Vendedor dispone de un sistema eficaz de gestión de reclamaciones y cuenta con una persona designada con la que se puede contactar por correo electrónico en caso de que surjan problemas. En caso de problemas, el usuario (comprador) puede ponerse en contacto con info@mycoway.es para solicitar asistencia. El usuario (cliente) puede presentar una queja a info@mycoway.es. El proceso de tramitación de reclamaciones es confidencial.

El Vendedor confirmará la recepción de la reclamación en un plazo de 5 días laborables e informará al usuario (comprador) del tiempo que tardará en tramitar la reclamación, manteniéndole informado durante todo el proceso. El Vendedor hará todo lo posible por resolver cualquier litigio de forma amistosa. Si no se llega a un acuerdo amistoso, el tribunal competente de Liubliana tendrá jurisdicción exclusiva para resolver cualquier disputa entre el Vendedor y el Usuario (Comprador). El Vendedor y el Usuario (Comprador), como participantes en el comercio electrónico, reconocen mutuamente la validez de los mensajes electrónicos ante los tribunales.

Las presentes Condiciones Generales y cualquier litigio entre el Administrador, el Vendedor y el Usuario (Comprador) se regirán por el derecho sustantivo y procesal esloveno, sin que ninguna norma de derecho internacional privado remita a la aplicación de cualquier otra ley.

Las disposiciones del Código de Obligaciones, de la Ley de Comercio Electrónico en el Mercado, de la Ley de Protección de Datos Personales y de la Ley de Protección del Consumidor se aplicarán mutatis mutandis a todas las relaciones y derechos y obligaciones que no se rijan por las presentes Condiciones Generales.

14. Declaración de responsabilidad

La información sobre productos y otros consejos de este sitio web no sustituyen el asesoramiento médico adecuado en caso de problemas de salud y no están reconocidos médicamente para la prevención de enfermedades. Los productos y las afirmaciones sobre productos que se hacen a través de este sitio web no han sido evaluados por instituciones gubernamentales y no están destinados a diagnosticar, tratar, curar o prevenir enfermedades. La información sólo tiene fines informativos y no pretende sustituir el consejo de su médico u otro profesional de la salud. Si está tomando algún medicamento u otro suplemento dietético y sospecha que puede tener algún problema de salud, consulte a su médico o farmacéutico antes de utilizar nuestros productos. Consulte a su médico o farmacéutico antes de utilizarlo sobre el uso, los riesgos y los efectos indeseables. Desaconsejamos su uso a mujeres embarazadas y en

período de lactancia, así como a niños y personas con algún problema de salud. Asegúrese de consultar a su médico o farmacéutico antes de usarlo.

Las declaraciones de propiedades de los superalimentos y complementos alimenticios son meramente informativas y no han sido validadas por la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA).

Todo el contenido en línea, tanto en el sitio web como el utilizado para la publicidad en línea, ha sido preparado por el Administrador y el Vendedor no es responsable del mismo.

15. Encienda su mente, exija la factura

El vendedor debe emitir una factura por el suministro de productos o la prestación de servicios y entregarla al comprador. El comprador debe aceptar la factura y conservarla inmediatamente después de abandonar el establecimiento comercial.

16. Modificaciones de las Condiciones generales

En caso de cambios en la normativa que regula el funcionamiento de las tiendas online, la protección de datos y otros ámbitos relacionados con el funcionamiento de la tienda online del Operador, así como en caso de cambios en su propia política comercial, el Vendedor podrá modificar y/o complementar las presentes Condiciones generales, lo que se notificará a los Usuarios de forma adecuada, en particular a través del sitio web info@mycoway.es. Cualquier modificación y/o adición a las Condiciones generales entrará en vigor y será aplicable una vez transcurrido un plazo de ocho días desde la fecha de publicación de las modificaciones y/o adiciones. Si un cambio y/o modificación de las Condiciones generales fuera necesario para cumplir con la normativa, dichos cambios y/o modificaciones podrán entrar en vigor y aplicarse excepcionalmente en un plazo más breve.

El Usuario que no acepte las modificaciones y/o adiciones a las presentes Condiciones generales deberá cancelar su registro en el plazo de ocho días a partir de la publicación del aviso de modificación y/o adición a las Condiciones generales; de lo contrario, transcurrido dicho plazo, se considerará que el Usuario ha aceptado las modificaciones y/o adiciones a las Condiciones generales y no se admitirá prueba en contrario. La cancelación de la inscripción se realizará mediante notificación por escrito del Usuario a la siguiente dirección de correo electrónico: info@mycoway.es.

17. Nota de crédito

CONDICIONES DEL CRÉDITO: Para beneficiarse del crédito, es condición indispensable estar registrado para la siguiente compra. El crédito sólo se puede canjear en la siguiente compra y una sola vez. No podemos canjear el crédito por dinero en efectivo ni por ninguna otra forma de dinero. El crédito sólo puede utilizarse como crédito en su próxima compra.

El importe final del crédito se calcula en la caja y es del 3% del precio de los productos, IVA excluido. El crédito visible en el producto se calcula sobre la base del precio de venta de 1 unidad del producto.

18. Vales y códigos de vales

El Vendedor publicará de vez en cuando un código de vale que podrá ser utilizado por el Cliente al realizar un pedido. El código del vale permitirá al Comprador obtener un descuento adicional sobre la totalidad de la compra o sobre determinados productos. Sólo se podrá canjear 1 vale por pedido. Los descuentos no son acumulables.

19. Resolución extrajudicial de disputas de consumo

De acuerdo con las normas legales, Be Healthy d.o.o. no reconoce a ningún proveedor de resolución extrajudicial de disputas de consumo como competente para resolver una disputa de consumo que un consumidor pueda presentar en virtud de la Ley de Resolución Extrajudicial de Disputas de Consumo.

Be Healthy d.o.o., como proveedor de bienes y servicios que ofrece comercio en línea en el territorio de la República de Eslovenia, publica en su sitio web un enlace electrónico a la Plataforma de resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo (SRPS), que está a disposición de los consumidores [aquí](#).

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

El régimen mencionado se basa en la Ley sobre resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo, el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifican el Reglamento (CE) nº 2016/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Las Condiciones generales fueron adoptadas por el Vendedor en Kranj el día 15/02/2016 y actualizadas el 24/02/2021.

¡Le deseamos muchas buenas y ventajosas compras en nuestra tienda en línea!