

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1º.- Marco Legal

En cumplimiento de la normativa vigente, la entidad KEOK 1989 SL. que opera a través de internet desde el presente sitio web MHIASTORE.COM se detalla a continuación las condiciones generales de contratación de los productos y/o servicios ofertados a través del mismo y de los que se generan los derechos y obligaciones de las partes.

2º.- Identificación

Las Presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante "Condiciones") tienen por función regular la relación entre **KEOK 1989 SL.** (en adelante el "**Prestador**") y los clientes (en adelante el "**Usuario**"), relativas a todas las transacciones realizadas a través de la web de la tienda on-line.

2º.1.- Empresa Oferente

- RAZÓN SOCIAL: KEOK 1989 SL.
- NOMBRE COMERCIAL: MHIA STORE
- CIF: B93241487
- DOMICILIO: CALLE ARMENGUAL DE LA MOTA Nº 27, PLANTA 4
- POBLACIÓN: MALAGA
- PROVINCIA: MALAGA
- C.P.: 29007
- TELÉFONO: 952 39 771 - 636 72 43 81
- CORREO ELECTRÓNICO: online@mhiastore.com

Y de otra parte:

2º.2.- El Usuario

Se entenderá por usuario o cliente, el internauta que adquiere esa condición, mediante su registro en el sitio web, utilizando para ello un formulario y al que se le asignan unas claves de usuario y contraseña, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador, como veremos en el apartado de **Registro de usuarios**.

3º.- Aceptación

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones, el Usuario declara:

1. Que es una persona con capacidad para contratar según la normativa vigente.
2. Que ha leído y acepta las presentes Condiciones.

4º.- Disponibilidad

El Usuario tendrá acceso siempre y en todo caso, con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación de productos, a las condiciones, pudiendo ser almacenadas y/o reproducidas en un soporte duradero.

5º.- Validez o Duración

El periodo de validez o duración de las presentes Condiciones y condiciones particulares de contratación, será el tiempo que las mismas permanezcan publicadas en el sitio web mencionado y resultarán de aplicación desde el momento en que el Usuario haga uso del sitio web, y/o proceda a la contratación de cualesquier productos.

6º.- Modificaciones

El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas Condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación por parte del Usuario.

El Usuario se compromete a leer atentamente las condiciones de contratación, cada vez que proceda a la contratación de algún producto dado que los mismos han podido ser objeto de modificación desde la última vez que accedió.

7º.- Nulidad

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad afectará tan sólo a dicha disposición o la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo en todo lo demás las Condiciones.

8º.- Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta la compra durante el proceso de contratación online mediante los mecanismos que a continuación se exponen.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de uno o varios productos concretos.

Cada uno de dichos productos podrán ser objeto de una regulación específica mediante las condiciones particulares de contratación de cada uno de ellos, de las cuales se dará más detalle en el apartado de garantía, devoluciones, desistimiento, o en la propia ficha técnica del producto, debido a los diferentes formatos en los que se comercializan los productos, a sus embalajes o su propia naturaleza.

9º.- Registro de Usuarios

El Usuario, podrá registrarse en la web, durante el proceso de compra. Para lo cual, introducirá los datos personales requeridos como obligatorios, que serán: nombre y apellidos, correo electrónico y contraseña. El Alta como Usuario de la tienda le proporcionará acceso a la web, a la adquisición de productos y a la recepción de boletines informativos/newsletter con información de la empresa y de sus productos.

El usuario seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al prestador la pérdida, robo o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que el prestador proceda al bloqueo inmediato. El usuario tiene responsabilidad plena de su uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador.

El usuario no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del prestador, así como, expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

10º.- Ámbito geográfico

Este sitio web MHIASTORE.COM opera y vende sólo en territorio Español y Portugal. En adelante, se entenderá este ámbito geográfico como “el Territorio”. Por lo tanto únicamente se realiza envíos y distribuye los productos en el Territorio. La utilización de esta web así como cualquier compra realizada en el mismo se considera efectuada en España, y por tanto sujeta a las leyes y normas españolas vigentes. El Prestador no acepta ni entrega pedidos fuera del Territorio mencionado.

11º.- Información de Productos

El Prestador pone gran atención a la información relativa a las características de los productos mediante descripciones técnicas y fotografías ilustrativas. Todo ello se hace dentro del límite de la técnica y respetando los estándares del mercado.

Para ampliar información, contacte con el prestador.

12º.- Impuestos, moneda y gastos de envío

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Los precios incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido, y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Dichos precios, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío, ni cualesquiera otros servicios adicionales al producto adquirido.

13º.- Lengua en el que se desarrolla el contrato

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en castellano, portugués e inglés y estos idiomas serán el utilizados para llevar a cabo la contratación.

14-Pasos del Proceso de Contratación / Compra

14º.1.- Registro

Para poder iniciar el proceso de contratación de productos en MHIASTORE.COM, el usuario deberá rellenar los datos obligatorios que se solicitan durante el proceso de compra.

Una vez usuario registrado correctamente, podrá entrar con sus datos de acceso al panel de control de su perfil para poder gestionar todas aquellas funciones que el prestador de la página ha puesto a su disposición, como por ejemplo el apartado de datos de la cuenta, o pedidos realizados.

14º.2.- Proceso de compra

El proceso de compra es fácil y sencillo.

- Resumen de los productos añadidos a la cesta de la compra
- Método de realizar pedido bajo registro
- Información del envío
- Método de envío
- Información de Pago
- Revisión del pedido y pago

***NOTA: LA OBLIGACION DE PAGO AL REALIZAR EL PEDIDO.**

Disposiciones a tener en cuenta en el proceso de compra.

15º.- Disponibilidad del producto

La compra de productos en web dispone de stock automático. En caso de que el sistema permita la compra de un producto fuera de stock, se informará al cliente en la mayor brevedad posible y se le ofrecerán soluciones alternativas o resolución del contrato y devolución del importe abonado por el producto tras realizar la compra.

16º.- Tipos de productos

La página web cuenta artículos de moda, zapatos y complementos distribuidos en categorías para su fácil búsqueda.

17º.- Importe máximo de pedido

No existe un pedido máximo.

18º.- Como ampliar o Cancelar mi pedido

Para ampliar un pedido, puedes hacerlo siempre que no hayas finalizado la compra, y podrás hacerlo volviendo a la página de comercio y añadiendo nuevos productos al carrito.

No será posible cancelar un pedido ya realizado. Como solución, el cliente deberá mantenerse a la espera, recibir el pedido realizado y seguidamente solicitar su devolución.

Para solicitar la devolución de un pedido, contacte directamente con nuestro servicio de atención al cliente, donde te informarán de los pasos a seguir.

19º.- Gastos y formas de envío y plazo de entrega

El coste de gastos de envío para pedidos con destino España y Portugal es de 5€ si el importe del pedido no supera los 50€. Si el pedido supera dicha cantidad, los gastos de envío serán gratuitos.

Para el caso de pedidos con cualquier otro destino, por favor contacte con nuestro servicio de atención al cliente, le informaremos personalmente de las tarifas de envíos.

20º.- El plazo de entrega

El plazo de entrega de un pedido oscila en torno a 72-96h (días laborales), a contar desde el momento en el que se confirma que el pedido se ha efectuado de forma correcta.

En caso de que no recibiera un paquete en el plazo indicado, se llevará a cabo una investigación junto con el transportista que podría durar varios días (el plazo aproximado es de catorce (14) días hábiles). Durante este período, no se podrá efectuar ningún reenvío ni reembolso del pedido.

Le aconsejamos que al recibir su paquete verifique que todo esté conforme con su pedido y que el embalaje del paquete esté en perfecto estado, después firme con reservas e indique a mano en el albarán de entrega del transportista si encontró cualquier anomalía al recibirlo. Al abrir su paquete, si encuentra que los artículos entregados no son conformes con su pedido o estén dañados, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, véase su epígrafe.

21º.- Factura

¿Dónde puedo consultar mi factura? La factura siempre se entregará impresa junto con el pedido.

22º.- Impuesto sobre el valor añadido

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

23º.- Métodos o Modalidades de pago

Con carácter general, el Usuario podrá escoger la forma de pago:

A) Mediante tarjeta de crédito/débito, para lo que facilitará, entre otros:

(i) nombre y apellidos;

(ii) número de tarjeta;

(iii) CVV/CVC;

(iv) fecha de caducidad de la tarjeta;

Una vez hayas validado toda la información sobre tu compra (artículos, modos de envío, dirección de entrega y de facturación) aparecerá una elección para elegir qué modalidad de pago deseas utilizar e introduces tus datos.

En el caso de que la plataforma de pago informara de la denegación de la tarjeta, se cancelará automáticamente el pedido, informando online y en el momento, al cliente de la anulación como hemos comentado anteriormente. No se pueden realizar pagos con

tarjetas emitidas fuera del territorio Español.

B) Por Bizum

C) Por Paypal

Puedes realizar el pago de su compra a través de Paypal. Al elegir PayPal como medio de pago, la dirección de facturación indicada anteriormente será ignorada, y será tomada en cuenta la dirección registrada en su cuenta Paypal para temas de facturación.

NO SE ADMITE EL CONTRAREEMBOLSO.

Los datos de tu tarjeta no se guardarán en nuestra base de datos, ya que cuando se rellenan serán en la web segura de la entidad bancaria elegida.

24º.- Disposiciones generales sobre el Proceso de Pago

- La orden de pago dada por el Usuario implica necesariamente la adhesión a estas Condiciones Generales así como de las condiciones particulares del pedido.
- Para cualquier forma de pago escogida por el Usuario, todos los pagos estarán sujetos a los términos y condiciones aplicables al Usuario por las entidades financieras intervinientes o por las plataformas de pago de forma segura (p.e. Visa, Mastercard, Paypal, etc.).
- Una vez efectuado correctamente el pago, el Usuario recibirá un correo electrónico informativo y de confirmación que acredite las condiciones esenciales de la operación.

En cualquier caso, a través del sitio web, el Usuario siempre tendrá acceso a la información de sus pedidos y sus correspondientes facturas por las compras adquiridas.

El Prestador, se reserva el derecho de cancelar pagos o pedidos en el caso de existir indicios de operaciones fraudulentas poniendo en conocimiento de las autoridades competentes las conductas que sean susceptibles de investigación para la prevención del fraude.

25º.- Devoluciones de productos defectuosos, dañados o incorrectos o ejerciendo el derecho de Desistimiento

Una vez que hayas recibido tu pedido, puedes desistir de tu compra, siempre y cuando el producto no haya sido usado, tenga su embalaje original, o uno que garantice que el

producto no va a sufrir desperfectos, así como todos sus accesorios originales o regalos promocionales, si los hubiera, dentro de los 14 días Naturales después de la recepción de tu pedido.

Al ejercer tu derecho de desistimiento, una vez recibimos los artículos y comprobemos su buen estado, el reembolso del dinero pagado por los productos adquiridos se realizará por el mismo modo de pago efectuado. Los reembolsos se efectuarán siempre lo antes posible.

Los gastos derivados de cualquier cambio o devolución correrán cuenta del cliente.

En los casos en que Usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el Contrato es un producto dañado durante su envío, defectuoso o incorrecto deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata, en un plazo de 24-48h siguientes a su entrega, facilitando los datos del producto así como del daño que sufre.

En caso de producto defectuoso, el Prestador procederá, según corresponda, a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, gestiones que serán gratuitas para el consumidor y usuario.

Quedan a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente.

La devolución de un producto comprado en la web, podrá realizarse por la siguiente vía: Mediante una solicitud de recogida en tu domicilio la cual puedes hacer mediante el envío de un email solicitando la devolución con tus datos de contacto y número de pedido o bien contactando con nuestro servicio de atención al cliente a través de los datos facilitados en el Epígrafe 26.

26º.- Excepciones al derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de:

- a) El suministro de bienes que puedan deteriorarse con rapidez.
- b) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

27º.- Atención al cliente: Ayuda, Sugerencias y Reclamaciones

En cumplimiento de las obligaciones de información técnica y transparencia, ponemos a disposición de nuestros usuarios y clientes los siguientes canales oficiales de comunicación para la gestión de consultas, incidencias o solicitudes de información:

- Atención telefónica. Puede contactar con nuestro servicio de atención al cliente llamando al número 687462054

- Correo electrónico. Para consultas formales o envío de documentación, dispone de la dirección ONLINE@MHIASTORE.COM
- WhatsApp: Puede contactar con nuestro servicio de atención al cliente escribiendo vía WhatsApp al siguiente número de contacto 636 72 43 81
- Dirección Postal / Domicilio Social. Para el envío de comunicaciones por correo certificado o notificaciones físicas oficiales: CALLE ARMENGUAL DE LA MOTA Nº 27, PLANTA 4, MALAGA, 29007(MALAGA)

Horario de atención al cliente de 9:00 a 18:00 (Días Laborales)

Las consultas recibidas se procesarán en la mayor brevedad posible. En caso de ser recibidas en días no laborales, se procesarán el siguiente día hábil.

28º.- Garantía de los productos

Todos los artículos ofrecidos en nuestra página web tienen la garantía oficial del fabricante en los términos legalmente establecidos, durante un periodo de 3 años a partir de la fecha de entrega o por el plazo que se establezca legalmente en cada momento.

En dicha garantía no se incluyen deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso incorrecto o manipulaciones indebidas, ni materiales que estén desgastados por el uso.

En aquellos supuestos que justifiquen la aplicación de la garantía, se optará por la sustitución del artículo, rebaja o devolución, en los términos legalmente establecidos.

Para que pueda hacer efectiva la garantía contacta con el servicio de Atención al cliente, vía telefónica o por email, donde te informarán del proceso a seguir.

29º.- Derechos del Prestador

- Conservar, modificar o suspender su web sin previo aviso.
- Modificar el precio de las ofertas.
- Rechazar pedidos por falta de existencias o impago del cliente.
- Rechazar el acceso a las herramientas informáticas a clientes en caso de incumplimiento de estas condiciones.
- Percibir el importe de las compras del cliente, aceptada la transacción.
- Reservarse el dominio y conservar la plena propiedad del artículo hasta el íntegro pago por parte del cliente.
- No reproducir, enajenar o disponer de la información publicada por **El Prestador** en todos sus contenidos sin permiso expreso de la propia compañía.
- Proceder a corregir o enmendar errores humanos o informáticos.

30º.- Limitación de responsabilidad

Toda la información facilitada por el Usuario al **Prestador** y a través de los formularios correspondientes deberá ser veraz. Es responsabilidad del Usuario mantener los datos suministrados, al Prestador, debidamente actualizados. En todo caso, el Prestador se exime de cualquier responsabilidad por daños o perjuicios ocasionados como consecuencia de haber facilitado información falsa, insuficiente, inexacta o incorrecta.

El acceso al sitio web no implica obligación alguna por parte del **Prestador** de verificar la autenticidad, idoneidad, exhaustividad, exactitud, adecuación y actualización de la información suministrada por el Usuario a través de los correspondientes formularios.

El Prestador no será responsable en aquellos supuestos en los que corresponda a los padres, tutores o representantes legales de los Usuarios menores de edad o incapacitados, autorizar el acceso, suministro de información personal o utilización del sitio web o la contratación de cualesquiera productos o servicios proporcionados a través de las aplicaciones o plataforma web. Será responsabilidad de los mencionados padres, tutores o representantes legales supervisar el acceso y uso del menor o incapacitado a la contratación de los productos y servicios proporcionados a través de **MHIASTORE.COM**

El acceso de los Usuarios a los Contenidos no implica obligación alguna por parte del **Prestador** de controlar la ausencia de virus o elementos informáticos que puedan tener algún efecto dañino en el equipo informático del Usuario. En todo caso, corresponderá al Usuario disponer de las herramientas necesarias para detectar dichos virus o elementos informáticos de carácter dañino. En consecuencia, El prestador no será responsable de los posibles daños ocasionados en los equipos informáticos de los Usuarios o de terceros durante el acceso a los Contenidos.

El Prestador no responderá por las interrupciones que se produzcan en los servicios eléctricos o de telecomunicaciones que impidan a los usuarios utilizar los servicios ofrecidos.

31º.- Ley aplicable y Jurisdicción

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de éstas condiciones, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario.

En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, el prestador y el usuario, renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales del domicilio del EL PROPIETARIO DE LA WEB.

32º.- Resolución de litigios y métodos alternativos

De conformidad con la legislación de consumo vigente en España y la Unión Europea, informamos a nuestros clientes de que, en caso de conflicto, pueden acudir a mecanismos alternativos de resolución de litigios (RAL), imparciales y extrajudiciales.

A partir del 20 de julio de 2025, la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea (ODR) de la Comisión Europea dejará de estar operativa. No obstante, siguen disponibles otros métodos alternativos:

Métodos disponibles en España:

- Centros de Resolución Alternativa de Litigios acreditados por la Unión Europea, disponibles a través del Ministerio de Consumo:
<https://www.consumo.gob.es>
- Juntas Arbitrales de Consumo, disponibles para resolver de forma gratuita y voluntaria reclamaciones con empresas adheridas al sistema:
<https://www.portalconsumo.es/arbitraje>
- Centro Europeo del Consumidor en España (CEC España), para reclamaciones transfronterizas dentro de la UE:
<https://cec.consumo.gob.es>

También puedes acudir a:

- Oficinas Municipales y Autonómicas de Información al Consumidor (OMIC/OCIC).
- Organismos de Mediación sectorial según la actividad (energía, telecomunicaciones, seguros, transporte, etc.) siempre que se dé el supuesto.