
CLÁUSULAS QUE REGULAN LA GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

1. La empresa distribuidora **garantiza el perfecto estado del producto y la ausencia de posibles taras** (*roturas, descosidos o manchas profundas*).
 2. El producto **es comprobado a priori en fábrica en relación al tallaje o medidas solicitadas**, mediante el uso de cinta métrica y un maniquí articulado. También **se comprueba que el producto sea objetivamente identificable con el modelo y color elegido** (*pueden existir sutiles variaciones en el tono al replicar los colores sobre el tejido*).
 3. El fabricante **únicamente puede garantizar que el producto obtenido conserva el mismo diseño** que el modelo escogido del catálogo; *la replicación del modelo es artesanal y pueden existir sutiles variaciones en los acabados finales; además, la fornitura empleada y las materias primas sintéticas empleadas en la confección pueden variar según el fabricante y el presupuesto empleado en las materias primas y en la mano de obra..*
 4. **Las arrugas en los pliegues, los posibles restos de suciedad / hilos superficiales sobre el tejido e inherentes al proceso de confección** en la fábrica (*huellas dactilares o roces con el maniquí articulado durante el control de calidad*) **no serán objeto de reclamo**; *el precio del producto no incluye servicios postventa de las tiendas físicas y puede ser necesario el uso de tintorería, ya que el producto se distribuye embalado y directo de fábrica.*
 5. La garantía de devolución **queda anulada en los trajes de stock y no atiende a razones meramente subjetivas**; *la venta se realiza a través de una fotografía incluida en un catálogo y no se facturan los servicios preventa de las tiendas físicas; el cliente acepta no poder probar el traje a priori y por lo tanto asume el riesgo ante la posibilidad de no cumplir con sus expectativas* (*nadie puede adivinar que sentirá el cliente a posteriori, pues la percepción puede ser muy diferente entre distintos clientes, al probarse el vestido*).
 6. El fabricante **garantiza que el producto es acorde con la talla o las medidas escritas en el pedido** pero dicha garantía queda **anulada si la talla escogida no coincidiese o si el cliente ha procedido de modo incorrecto en la toma de sus propias medidas**, a pesar de haber seguido detenidamente las instrucciones publicadas en la web, *pues nosotros no podemos ver al cliente en el proceso de medición y debemos confiar en éste porque sabemos que es el primer interesado en hacerlo correctamente; sin embargo, podría no comprender bien las instrucciones*. Tampoco será objeto de reclamo si el vestido no es acorde a las medidas a consecuencia de un imprevisto cambio metabólico o por la necesidad de uso de un cancan, en el caso de no haberlo solicitado previamente.
 7. El cliente podrá hacer uso de la presente garantía de carácter limitado, durante los **siete días hábiles** siguientes a partir de la entrega del producto, según lo dispuesto en el **art. 44 Ley 7/1996**.
 8. El cliente podrá ejercer su derecho a reclamar mediante el uso de los teléfonos de atención al cliente: **96 556 28 58 / 633 715 153** y deberá enviar fotografías del vestido al email: info@miranovias.es con el cometido de poder valorar su caso y llegar a un acuerdo amistoso entre el empresario y el consumidor.
 9. El periodo de garantía de devolución transcurre a partir del momento en el cual el cliente recibe el producto y abona el 2º plazo en efectivo al cartero (la empresa Correos nos informa sobre este movimiento y queda registrada en su base de datos la fecha de entrega mediante el nº de seguimiento).
-

CONDICIONES QUE ANULAN LA GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN

La garantía de devolución de los trajes queda anulada en los siguientes casos: 2.1) Si el traje precisa de cancan y la clienta no tiene interés en adquirir uno (por ejemplo, si la clienta ha comprado un traje en el cual no se promociona el cancan de regalo pero aún así lo precisa para que objetivamente sea identificable con la fotografía una vez puesto sobre la figura corporal; por lo tanto el cliente debe comprobar que el supuesto desfase de medidas haya sido provocado por este motivo; en caso contrario, atégase a las cláusulas de la garantía de devolución); 2.2) Si el traje adquirido ha sido por talla universal y a pesar de haber sido calculada/confirmada previamente por teléfono o email, el cliente percibe que no es su talla (precisamente para evitar este hecho existe el servicio de confección a medida, altamente recomendado para las ventas de productos textiles por catálogo; el cliente debe tener en cuenta que nosotros no podemos adivinar las medidas corporales del interesado y aunque queremos satisfacer explicando minuciosamente el proceso de medición, es en última instancia el cliente quien se mide y conoce mejor que nadie su cuerpo; en consecuencia, nosotros sólo podemos creer "ciegamente" que ha realizado el proceso de medición correctamente en base a nuestras instrucciones; debemos confiar que lo ha entendido bien, de lo contrario, el cliente sabe que puede consultarnos siempre que sea necesario, hasta comprenderlo bien; por último se recalca que la responsabilidad en este ámbito es exclusivamente del cliente por el hecho de que es éste quien costea el servicio por sus propios medios, ya sea mediante la ayuda de un profesional modisto que también deberá seguir nuestras instrucciones publicadas en la web o bien, utilice la ayuda de un familiar, pareja, etc.; nosotros no facturamos dicho servicio, sólo ofrecemos asesoramiento al respecto, de modo gratuito, por cortesía. Además queremos recalcar que en los casos en que se solicite talla, no será motivo de devolución bajo ningún concepto, en caso de coincidir las medidas de la talla del pedido con las del traje (puede utilizarse una cinta métrica para comprobarlo) y en ninguna de las siguientes circunstancias: al contrario de lo que se creía, la talla elegida es pequeña en relación a la figura corporal y no hay opción de arreglo / la talla es más grande en relación a la figura corporal (en este caso, la clienta podría costearse un servicio postventa para los arreglos pertinentes). 2.3) Si el traje adquirido procede de un stock (en origen suelen ser pedidos de clientas que han anulado recientemente sus bodas o eventos y en consecuencia se ofrecen terminados y a estrenar, aunque con las medidas acotadas o tallas solicitadas a la carta por dichas clientas precedentes, de modo que en el proceso de reventa se asesora a la clienta sobre cómo medirse y debe confirmar que está conforme, previa comparación de medidas; como compensación a la falta de garantía de devolución, la clienta disfruta de la entrega de su traje en un tiempo record (2-3 días laborables), lo cual garantiza que no exista desfase a causa de un cambio metabólico (es imprevisible). Además, la clienta puede abonarlo íntegramente al cartero mediante contrareembolso (sin abonar nada a cuenta previamente). Dichos modelos suelen ofrecerse para bodas urgentes y la clienta es responsable de cualquier arreglo, a sabiendas de que la talla no coincidiese (siempre y cuando sobre tela). También pueden facturarse con descuentos importantes asociados, en el caso de que los trajes dispongan de alguna tara o provengan de devoluciones por motivos objetivos; léase las cláusulas de la política de devolución (lo cual se informa previamente). 2.4) Si el cliente únicamente hace alusión a razones subjetivas en su reclamación

CONDICIONES QUE LIMITAN LA GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN

La política de devolución se extiende en los siguientes casos pero sólo si las medidas del traje no coinciden con las acotadas en el pedido: 3.a) el traje puede ser más pequeño de lo que debería (se comprueba con una cinta métrica) y por tanto el cliente no puede ni siquiera arreglarlo aunque le indemnizamos económicamente; en dicho caso hay **dos opciones**; 3.a1) Podemos reintegrarle todo el dinero (primer y segundo plazo); El cliente deberá enviar el traje en las mismas condiciones originales a nuestra sede, de modo que podamos proceder a la devolución de la suma del importe total del traje + los gastos de envío generados por dicha operación; 3.a2) Podemos volver a confeccionar el traje por completo y reenviarlo (sin ningún coste), aunque para ello el cliente debe de disponer de tiempo extra para dicho cometido (A priori, el cliente deberá enviar el traje en las mismas condiciones originales a nuestra sede y además, nosotros procederíamos al abono de los gastos generados por el envío en dicha operación); 3.b) el traje puede ser más grande de lo que debería (se comprueba con una cinta métrica). En dicho caso existen **dos opciones**: 3.b1) Podemos reintegrarle el servicio de confección a medida (49 €) y además podemos indemnizarle en proporción al daño o perjuicio generado (bajo previo estudio); en este caso el cliente podrá aprovechar la suma de ambos importes o parte de la misma con el cometido de contratar un servicio postventa que le sirva para corregir los desajustes pertinentes. 3.b2) El cliente deberá enviar el traje en las mismas condiciones originales a nuestra sede, de modo que podamos proceder a la devolución relativa al importe íntegro del 2º plazo (los gastos de envío corren por parte del cliente en este caso)

CONDICIONES QUE CERTIFICAN EL USO DE LA GARANTÍA

- 1) **La garantía de devolución sólo atiende a razones objetivas** (si el producto no es identificable con la fotografía, defectos de fábrica, errores en la confección, en el color o en las medidas acotadas en el pedido; éstos últimos demostrables mediante una cinta métrica)
- 2) El cliente que solicita la devolución de un producto, es a la vez responsable de sus actos en el sentido de que está inmerso dentro del propio proceso, cuyas consecuencias pueden generar cierta incertidumbre de modo remoto (por ejemplo, si el cliente reenvía el paquete y no llega a nuestra sede). Por tanto, el cliente es responsable de no cometer errores tipográficos en relación a lo siguiente: dirección del destinatario, anotación del nº de cuenta y del titular; además se recomienda para evitar imprevistos, que el cliente contrate un seguro de envío, certifique el paquete y solicite un nº de seguimiento del envío, por la seguridad y toma de confianza de todas las partes implicadas
- 3) El cliente interesado en la devolución de un producto (previa confirmación del uso de las cláusulas que regulan la política de devolución) deberá aportarnos un nº de cuenta bancaria y los datos del titular con el fin transferirle el importe previamente acordado en el mismo día en que nosotros recibimos el producto en las mismas condiciones en las cuales se envió por primera vez (nuestra entidad bancaria envía además un email confirmatorio de la transacción)
- 4) El cliente interesado en la indemnización por cualquiera de los motivos que ser reflejan en las cláusulas relativas a la política de devolución, deberá aportarnos un nº de cuenta bancaria y los datos del titular con el fin transferirle el importe previamente acordado, ese mismo día
- 5) El cliente asume que comprar por catálogo supone ciertos riesgos (la garantía de devolución no atiende a razones subjetivas; por ejemplo, no se puede devolver el producto si la clienta no se siente o percibe bonita una vez lo haya probado; tampoco es motivo de devolución el hecho de que no hayamos podido cumplir con las expectativas de la clienta. Por último, el cliente debe saber que si las medidas del traje coinciden con las acotadas por escrito en el pedido (y transmitidas por el cliente vía teléfono o email), pero sin embargo luego no coinciden con las de su cuerpo, este hecho no será una razón objetiva de devolución o indemnización (podría deberse entre otras razones, a cambios metabólicos no previstos por el cliente o a una incorrecta medición por parte del cliente al no comprender las instrucciones)
- 6) Nuestra empresa no factura los servicios preventa de las tiendas (no medimos a las clientas; como no podemos verlas, debemos creer lo que ellas nos dicen y por tanto, la medición es en última instancia, la única responsabilidad del cliente)
- 7) Nuestra empresa está adherida al sistema arbitral de consumo, el cual ofrece alternativas y soluciones entre empresario y cliente para que ambas partes lleguen a un acuerdo amistoso en el caso de no existir cláusula en las presentes condiciones que se refiera al posible hecho irresoluble a priori, desconocido e imprevisto a todos los efectos, el cual pueda alterar la relación y los intereses, ya sea del cliente, empresario o ambos.

CONDICIONES DE COMPRA

- 1) El precio publicado es el final; incluye el coste de telas (se reservan en el 1º plazo) + el coste de confección e impuestos (2º plazo). El envío no se factura
- 2) El precio no incluye los servicios preventa y postventa de las tiendas físicas (aunque te explicamos cómo medirte, no se puede probar el producto ni palpar las telas; tampoco incluye servicio de tintorería)
- 3) Los materiales utilizados en la confección de nuestros modelos se diferencian de los fotografiados que componen el catálogo (no utilizamos algodón 100 % ni seda natural; rebajamos los costes de producción mediante el uso de materiales sintéticos, como el poliéster y derivados en combinación con el algodón, ofreciendo telas tipo satén, chiffon, organza y gasa)
- 4) La percepción del color impreso en los tejidos puede variar respecto al color mostrado en la fotografía, al igual que la impresión en relación a las proporciones del traje con respecto a la figura corporal; todo ello es debido a que las fotografías han sido tomadas con modelos (cuyas medidas corporales pueden discrepar respecto a las del cliente) y bajo condiciones de luz artificial cuya intensidad puede reforzar o atenuar los colores y cuyos matices derivados pueden confundir una vez vistos al natural, aunque deben ser objetivamente identificables.
- 5) Los trajes no son de alta costura como los fotografiados, aunque conservan el diseño y son objetivamente identificables.
- 6) La calidad y los acabados finales varían en función del éxito comercial de cada modelo y de su precio final (véase el coste de materias primas y mano de obra por cada modelo)
- 7) Nuestra calidad y acabados finales de nuestros productos varían significativamente en relación a los productos de alta costura fotografiados y en relación a la diferencia de costes de producción entre dichos modelos (por ejemplo, en relación a la fornitura a emplear para fabricar lo que se conoce como "pedrería" puede ser inferior en cantidad y diferente en el uso y explotación de las materias primas según modelo; no utilizamos perlas pero sí podemos imitarlas mediante el uso de metacrilato lacado y otros plásticos derivados o es posible que si el presupuesto es más limitado, se utilicen lentejuelas pero sin alterar el diseño o el dibujo.
- 8) El presupuesto final podrá variar en función de los servicios o complementos solicitados
- 9) Nuestros trajes y complementos son productos por encargo; se fabrican a partir de materias primas limitadas y se distribuyen directamente de fábrica a nivel internacional, ya sea a particulares o profesionales
- 10) Nuestros productos sólo se venden por catálogo online, vía teléfono, web o email, de modo que el cliente asume y se considera capaz de hacerlo por estos medios a pesar de los riesgos que supone (se entiende que existe una compensación económica importante y un ahorro de energía y tiempo considerable, por la comodidad que supone)
- 11) Nuestros clientes suelen disponer de un perfil prototípico; suelen ser profesionales o particulares con recursos económicos insuficientes para comprar un producto nupcial a estrenar en una tienda física (sólo pueden acceder al mercado de segunda mano o de alquiler) o bien les duele invertir una mayor cantidad de dinero aún teniendo los recursos suficientes o no necesitan un traje de alta costura... estas personas se interesan por nuestra empresa porque consideran que comprar un traje de novia, de fiesta y/o los complementos por catálogo, es a pesar de todo, una decisión inteligente, y en consecuencia, lo hacen sin miedo.