Condiciones Generales de Contratación

0. INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

A continuación, se presentan las Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las “Condiciones Generales”), aplicables a todas las operaciones comerciales realizadas a distancia a través del sitio web https://ceroconuno.com (en adelante, el “Sitio Web”), relativas a los productos y/o servicios que pueden contratarse en línea.

Asimismo, estas Condiciones Generales incluyen las normas aplicables al uso del sistema de reserva de cita para aquellos servicios que no son contratables en línea, cuya contratación y pago se efectuarán de manera presencial en el establecimiento del EMPRESARIO.

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor mientras estén disponibles en el Sitio Web. Si el usuario no está de acuerdo con ellas, se recomienda abstenerse de utilizar el Sitio Web.

El EMPRESARIO se reserva el derecho de modificar, total o parcialmente y en cualquier momento, las Condiciones Generales, así como los avisos legales, directrices y reglamentos de uso publicados en el Sitio Web. Dichas modificaciones sustituirán, complementarán o modificarán las Condiciones Generales aquí recogidas, sin afectar a los servicios ya adquiridos con anterioridad a su entrada en vigor.

El EMPRESARIO podrá realizar cambios justificados en las condiciones, como:

- Adaptaciones a cambios
- Mejoras o actualizaciones en los
- Actualizaciones técnicas.

Cualquier modificación será publicada en el Sitio Web e incluirá su fecha de entrada en vigor. Las nuevas condiciones no afectarán a los contratos ya perfeccionados, que se regirán por la versión vigente en el momento de su formalización. Antes de

realizar una nueva compra de servicios contratables en línea, el usuario deberá revisar y aceptar las condiciones actualizadas. Las modificaciones se publicarán mediante cualquier medio admitido en derecho y serán de obligado cumplimiento desde su publicación hasta que sean sustituidas por otras posteriores válidamente aprobadas.

El CONSUMIDOR podrá acceder en todo momento a las Condiciones Generales a través de la sección “Condiciones Generales de Venta” del Sitio Web. Se recomienda su revisión periódica, ya que pueden estar sujetas a cambios. La versión vigente estará disponible en https://ceroconuno.com/condiciones-generales-de-contratacion.

En determinados casos, el EMPRESARIO podrá establecer Condiciones Particulares, que prevalecerán sobre las presentes Condiciones Generales cuando así se indique expresamente. En caso de contradicción entre ambas, prevalecerán las Condiciones Particulares respecto a los aspectos concretos que regulen.

La aceptación del presente documento implica que el CONSUMIDOR:

1. Ha leído y comprendido su
2. Posee capacidad legal suficiente para
3. Acepta cumplir todas las disposiciones aquí

1. INTERVINIENTES E IDENTIDAD DE LAS PARTES

De una parte,

El EMPRESARIO es POZUELO SOL, S.L., con N.I.F.: B82296203, y domicilio en C/ María Auxiliadora 41 – 28221 Majadahonda, Madrid (España), teléfonos (+34) 916 390 613 | (+34) 685 853 224 y correo electrónico info@ceroconuno.com.

Y, de otra parte,

El CONSUMIDOR, que puede registrarse en el Sitio Web mediante un nombre de usuario y contraseña, o actuar como usuario invitado sin necesidad de registro, siendo responsable pleno del uso y custodia de sus credenciales y de la veracidad de los datos personales facilitados al EMPRESARIO.

Solo tendrá la consideración de CONSUMIDOR la persona física o jurídica que:

1. Acredite adecuadamente su condición.
2. Acepte las presentes Condiciones Generales y, en su caso, las Condiciones Particulares

Estas condiciones, junto con el Aviso Legal, la Política de Privacidad y la Política de Cookies, regulan la relación comercial entre ambas partes.

El contrato de compraventa se considerará perfeccionado cuando el CONSUMIDOR confirme su pedido y el EMPRESARIO acuse recibo de dicha confirmación, conforme al artículo 98.2 del TRLGDCU.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales regulan la relación comercial entre el EMPRESARIO y el CONSUMIDOR derivada de la compraventa de productos y/o servicios a través del Sitio Web.

El contrato tiene por objeto la adquisición, por parte del CONSUMIDOR, de los productos y/o servicios ofertados, mediante el pago del precio indicado en el momento de la contratación.

El CONSUMIDOR queda vinculado por las condiciones vigentes en el momento de confirmar el pedido. Cualquier modificación posterior solo será aplicable a compras realizadas con posterioridad a su publicación en el Sitio Web.

El contrato se celebra exclusivamente conforme a lo establecido en estas Condiciones Generales, sin que tengan validez las manifestaciones, acuerdos o compromisos que no se encuentren expresamente recogidos en el presente documento.

3. ACCESO Y USO DEL SITIO WEB

3.1. Acceso y gratuidad

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito, sin perjuicio de los costes derivados de la conexión a Internet contratada por el usuario. La utilización del Sitio Web implica la aceptación y comprensión plena de estas Condiciones Generales.

Determinados servicios o funcionalidades podrán requerir registro previo o, en su

caso, pago de una contraprestación económica, que será informado de manera clara y previa al usuario, debiendo ser aceptada expresamente para su uso.

Cada usuario es responsable de la veracidad de los datos facilitados y del uso diligente de sus credenciales de acceso. El EMPRESARIO no será responsable de la inexactitud de la información proporcionada ni de los perjuicios derivados de un uso indebido de las credenciales.

3.2. Edad mínima y capacidad legal

Para poder acceder y/o contratar productos y/o servicios a través del Sitio Web, el usuario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ser mayor de 14 años para acceso general al Sitio
- Ser mayor de 18 años o menores legalmente emancipados para la contratación de productos y/o servicios.

En caso de falsedad de datos por parte de un menor, se presumirá la autorización y responsabilidad de sus padres o tutores legales.

3.3. Requisitos para obtener la condición de usuario registrado

Para contratar productos y/o servicios ofrecidos en el Sitio Web, el usuario deberá registrarse previamente, facilitando los datos obligatorios requeridos en el formulario correspondiente.

Podrán registrarse:

- Personas físicas con capacidad legal para contratar (según lo indicado en la cláusula 2).
- Personas jurídicas debidamente

La cuenta de usuario será personal e intransferible.

Cada usuario dispondrá de una contraseña única y confidencial, sujeta a requisitos mínimos de seguridad, que podrá modificar o recuperar mediante el procedimiento habilitado en el Sitio Web.

El usuario deberá comunicar de inmediato cualquier uso no autorizado, pérdida o robo de sus credenciales, eximiendo al EMPRESARIO de toda responsabilidad

derivada de un uso indebido por terceros hasta que dicha notificación se produzca.

3.4. Requisitos para obtener la condición de usuario invitado

La adquisición de productos y/o servicios también puede realizarse como usuario invitado, sin necesidad de registro previo.

Podrán actuar como usuarios invitados:

- Personas físicas con capacidad legal para contratar (según lo indicado en la cláusula 2).
- Personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad suficiente para

Los usuarios invitados deberán proporcionar toda la información obligatoria a través del Sitio Web, incluyendo datos de identificación, datos de facturación y método de pago seleccionado.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

En cumplimiento de la normativa vigente y, en especial de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el EMPRESARIO ofrece en cada uno de los apartados del Sitio Web, según el tipo de producto y/o servicio y/o servicio de que se trate, información sobre el mismo, sus características y precios.

Servicios contratables en línea (además de reserva de citas):

- Masajes (bonos y sesiones)
- Tarjetas regalo virtuales

Servicios no contratables en línea (solo reserva de citas):

- Peluquería
- Tratamientos faciales
- Tratamientos corporales
- Depilación
- Manicura y pedicura

Los productos y/o servicios disponibles, presentes o futuros, se entregarán previo pago (cuando sea aplicable), otorgando al CONSUMIDOR un derecho de uso conforme a estas Condiciones Generales y, en su caso, a las Condiciones Particulares aplicables.

El EMPRESARIO se reserva el derecho de modificar, retirar o actualizar los productos y/o servicios en cualquier momento, sin previo aviso. Las descripciones disponibles en cada momento regularán la prestación de los productos ofrecidos al consumidor.

4.1. Disponibilidad de los servicios contratables en línea

La disponibilidad de los productos y/o servicios ofrecidos por el EMPRESARIO a través del Sitio Web puede variar en función de la demanda de los CONSUMIDORES. La disponibilidad de los productos puede variar según la demanda. El EMPRESARIO proporcionará información veraz y actualizada sobre la disponibilidad.

En caso de que un producto y/o servicio solicitado no esté disponible tras la contratación, el CONSUMIDOR podrá:

- Esperar a que el producto y/o servicio vuelva a estar
- Sustituirlo por otro de características similares, con su
- Cancelar la contratación y recibir el reembolso íntegro en un plazo máximo de 14 días

De acuerdo con el artículo 12 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, el EMPRESARIO garantiza que la oferta, promoción y publicidad de los productos y/o servicios se realizará de forma suficiente, objetiva y veraz, sin inducir a error sobre sus características ni condiciones de adquisición.

4.2. Tarjetas regalo virtuales

El EMPRESARIO pone a disposición de los CONSUMIDORES la posibilidad de adquirir tarjetas regalo virtuales, que podrán ser utilizadas para contratar productos y/o servicios ofrecidos por el EMPRESARIO, en los términos establecidos en estas Condiciones Generales.

Las tarjetas regalo se ofrecen en las siguientes modalidades:

- Importe preestablecido: Valores fijos disponibles en el Sitio Web, desde un mínimo de 50 €.
- Importe personalizado: El consumidor que regala la tarjeta puede indicar libremente el importe deseado.

Uso de las tarjetas regalo

- Podrán utilizarse únicamente para adquirir productos y/o servicios ofrecidos por el EMPRESARIO, en el establecimiento físico.
- Cada tarjeta podrá utilizarse una sola vez o según el saldo disponible.
- El EMPRESARIO no se hace responsable de pérdida, robo, uso indebido o acceso no autorizado a la tarjeta regalo; el consumidor debe custodiarla correctamente.

Vigencia y límites legales

- Las tarjetas regalo tendrán una validez mínima de 12 meses desde su emisión, conforme a la normativa de consumidores y usuarios, salvo que se indique expresamente un plazo menor como parte de promociones o condiciones especiales, siempre informado de manera clara y previa al consumidor.
- El saldo no utilizado durante la vigencia podrá perderse al vencimiento, salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario.
- Se permite el uso parcial del saldo en varias compras durante la vigencia de la

Envío de la tarjeta regalo virtual

- Las tarjetas regalo serán enviados al correo electrónico de la persona destinataria del regalo en formato pdf para su canje en el establecimiento físico. Tanto el consumidor como el destinatario de la tarjeta regalo recibirán una confirmación por correo electrónico de la compra.
- El EMPRESARIO se compromete a enviar la tarjeta en el plazo y forma indicados en el Sitio Web al momento de la compra.

Responsabilidad y condiciones adicionales

- El consumidor es responsable de proporcionar correctamente los datos del destinatario si la tarjeta se envía por correo electrónico a un tercero.
- El uso de la tarjeta implica la aceptación de estas condiciones, que podrán complementarse con las condiciones específicas indicadas en la propia tarjeta

o en el Sitio
- Cualquier duda sobre validez, saldo o uso deberá ser consultada con el EMPRESARIO a través de los canales de contacto disponibles en el Sitio Web.

4.3. Reserva de cita para servicios no contratables en línea

A través del Sitio Web, el usuario puede solicitar la reserva de cita para determinados servicios que no son contratables en línea y cuyo pago y ejecución se realizarán de manera presencial en el establecimiento del EMPRESARIO. Estos servicios incluyen, entre otros:

- Peluquería
- Tratamientos faciales
- Tratamientos corporales
- Depilación
- Manicura y pedicura

Naturaleza de la reserva

La reserva realizada a través del Sitio Web no constituye una contratación electrónica del servicio, ni implica la perfección de un contrato a distancia. Su única finalidad es solicitar una fecha y hora para recibir el servicio de forma presencial.

La contratación efectiva del servicio, así como su pago, se realizará directamente en el establecimiento del EMPRESARIO en el momento de la prestación.

Confirmación de la reserva

La solicitud de reserva quedará sujeta a confirmación expresa por parte del EMPRESARIO, quien podrá aceptarla, modificarla o rechazarla en función de la disponibilidad del centro, del personal o de cualquier circunstancia operativa justificada.

El usuario recibirá una comunicación indicando si su reserva ha sido confirmada o si es necesario seleccionar una nueva fecha u horario.

Modificación o cancelación de la reserva

El usuario podrá modificar o cancelar la reserva a través de los canales indicados en el Sitio Web, dentro de los plazos y condiciones establecidos por el EMPRESARIO.

Asimismo, el EMPRESARIO podrá modificar o cancelar la reserva por causas justificadas, tales como incidencias operativas, indisponibilidad del personal o motivos de fuerza mayor, informando al usuario con la mayor antelación posible.

Llegada al centro

El usuario se compromete a acudir al centro en la fecha y hora confirmadas. En caso de retraso o no presentación, el EMPRESARIO podrá liberar el horario reservado y reasignarlo a otros usuarios, sin que ello genere derecho a compensación alguna.

Precios y pago

Los precios de los servicios no contratables en línea, cuando se muestren en el Sitio Web, tienen carácter meramente informativo.

El precio final será el vigente en el establecimiento en el momento de la prestación del servicio.

El pago de la reserva de cita se realizará de forma presencial, no existiendo contratación ni opción de pago a distancia a través del Sitio Web. El consumidor podrá pagar la reserva de cita seleccionada a través de tarjeta de crédito y/o débito, enlace de pago, transferencia bancaria, metálico o cualquier otro medio de pago que el empresario establezca.

Exclusión del derecho de desistimiento en la reserva

Dado que la reserva no constituye un contrato de prestación de servicios celebrado a distancia, sino únicamente una solicitud de cita sin compromiso de contratación ni pago anticipado, no resulta aplicable el derecho de desistimiento previsto para las contrataciones electrónicas en la normativa de consumidores y usuarios.

4.4. Impuestos y validez de precios

Los precios de productos y/o servicios se muestran en euros (€) e incluyen el IVA u otros impuestos aplicables vigentes.

Los precios indicados en el Sitio Web se aplican exclusivamente a productos y/o servicios ofrecidos online y serán vinculantes únicamente en la última fase del proceso de contratación, momento en que se confirma el pedido.

EL EMPRESARIO podrá actualizar los precios publicados para reflejar cambios legales o fiscales, errores de publicación o actualizaciones justificadas de los servicios, pero los precios confirmados al finalizar el pedido no podrán modificarse unilateralmente.

Cualquier modificación de precios no afectará a pedidos ya confirmados, que se regirán por los precios aplicables en el momento de la finalización del proceso de compra.

El consumidor será informado de manera clara y precisa del precio final, incluyendo impuestos y cualquier cargo adicional, antes de confirmar la compra.

4.5. Facturación

El consumidor tiene derecho a recibir la factura en papel de manera gratuita. La factura electrónica solo se emitirá si el consumidor presta su consentimiento expreso, que podrá revocar en cualquier momento.

- Para compras inferiores a 400 € o ventas al por menor hasta 000 €, se podrá emitir una factura simplificada, sin que se requieran datos personales durante la compra.
- Si el comprador es empresario, profesional o consumidor que necesite la factura para fines fiscales, se incluirán los datos necesarios: NIF, domicilio y cuota repercutida.

Al marcar la casilla de autorización, el consumidor acepta recibir la factura en formato PDF por correo electrónico. Si prefiere factura en papel, puede solicitarla sin coste alguno contactando a través de los teléfonos: (+34) 916 390 613 | (+34) 685 853 224 o del correo electrónico info@ceroconuno.com

5. PROCESO DE CONTRATACIÓN

El procedimiento de contratación de los servicios ofertados en el Sitio Web se realizará exclusivamente en idioma castellano.

Todas las comunicaciones relacionadas con la contratación, la confirmación del pedido y posteriores avisos se realizarán en castellano. En caso de que se permita otro idioma, se informará previamente al usuario antes de iniciar el procedimiento.

5.1. Registro y acceso

Para contratar los servicios ofertados en línea (masajes y tarjetas regalo), el CONSUMIDOR deberá acceder mediante:

- Cuenta de usuario registrada, o
- Usuario invitado, sin necesidad de registro

El CONSUMIDOR deberá facilitar de manera libre y voluntaria los datos personales solicitados en el formulario de registro o en el proceso de compra como invitado.

Cada usuario seleccionará un nombre de usuario y contraseña, comprometiéndose a:

- Custodiar diligentemente sus
- No cederlas a
- Comunicar al EMPRESARIO cualquier pérdida, robo o uso no

El CONSUMIDOR será responsable de cualquier perjuicio derivado del uso indebido de sus credenciales por incumplimiento de estas obligaciones.

No se permitirá elegir nombres de usuario que:

- Pretendan identificar al usuario como miembro del
- Sean ofensivos, contrarios a la ley o a la moral y buenas

5.2. Selección de servicios

Para realizar la compra, el CONSUMIDOR deberá:

1. Seleccionar el servicio deseado (masajes o tarjeta regalo) y añadirlo al Carrito de
2. Verificar que el servicio aparece correctamente en el carrito, incluyendo:
    - Nombre del servicio
    - Descripción
    - Disponibilidad
    - Precio unitario (IVA incluido)
    - Cantidad
    - Subtotal e impuestos
    - Total del pedido

3. Cumplimentar el formulario con los datos de facturación.
4. Revisar y actualizar los datos si fuese necesario antes de finalizar la
5. Leer y aceptar estas Condiciones Generales de Contratación y la información de protección de datos, marcando la casilla ***“Estoy de acuerdo con las Condiciones Generales de Contratación y las acepto sin reservas”***.

5.3. Pago y confirmación

- El CONSUMIDOR deberá seleccionar el método de pago disponible en el Sitio Web para completar la compra.
- La compra se considerará finalizada cuando el CONSUMIDOR haga clic en el botón “Confirmar mi compra” o equivalente.
- Una vez realizado el pedido, el CONSUMIDOR recibirá un justificante de compra por correo electrónico, que servirá como comprobante de la operación, pero no constituye

5.4. Archivo y validez de las comunicaciones

Todas las transacciones, órdenes de compra y pagos serán archivados de forma segura en los registros informatizados del EMPRESARIO, sirviendo como prueba de las operaciones realizadas.

El CONSUMIDOR podrá ejercer los derechos reconocidos por la normativa de protección de datos respecto a la información facilitada en el registro o durante el proceso de contratación.

6. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Se informa al CONSUMIDOR que en el caso de que haya facilitada datos erróneos a la hora de formalizar su solicitud de pedido en el Sitio Web, podrá modificar los mismos poniéndose en contacto con el EMPRESARIO, enviando un correo electrónico a info@ceroconuno.com o contactando con el Servicio de Atención al Cliente a través de los teléfonos (+34) 916 390 613 | (+34) 685 853 224.

7. FORMAS DE PAGO

Para proceder al pago, el CONSUMIDOR deberá seguir todas las instrucciones indicadas en el Sitio Web. El pago de los servicios solo podrá realizarse mediante las formas de pago que se indiquen en cada momento en el Sitio Web.

7.1. Pago con tarjeta

En el caso de pago mediante tarjeta de crédito o débito, la operación estará sujeta a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras. Si la entidad emisora no autorizase el pago, no podrá continuarse con el procedimiento de compra, quedando automáticamente cancelado el pedido y considerándose no perfeccionada la compraventa del servicio.

Para reforzar la seguridad de las transacciones, el EMPRESARIO ha incorporado un proveedor de servicios de pago y un intermediario bancario que garantizan la confidencialidad y seguridad de las operaciones conforme a los estándares exigidos por la normativa vigente, incluida la autenticación reforzada del cliente (PSD2).

Cada orden de pago se identifica mediante un código único generado por el proveedor de servicios de pago, sin el cual no se podrá autorizar ninguna transacción. Dicho código permite al EMPRESARIO efectuar el cobro sin necesidad de almacenar los datos de la tarjeta utilizada.

El EMPRESARIO no almacena los datos bancarios facilitados por el CONSUMIDOR. Estos datos se procesan únicamente a través de la pasarela de pago habilitada y se conservan únicamente durante el tiempo necesario para gestionar la transacción y cumplir con los plazos legales aplicables, incluido el período de desistimiento.

7.2. Modalidades de pago disponibles

Actualmente, el Sitio Web ofrece las siguientes formas de pago:

- Tarjeta de crédito y/o débito: A través de la plataforma de pago Redsys de Banco
- Todos los datos transmitidos se cifran y gestionan en un entorno seguro certificado mediante Secure Socket Layer (SSL).
- Las transacciones cumplen con la normativa vigente de protección de datos y seguridad de la información.
- Las operaciones pueden estar sujetas a comprobaciones antifraude. En caso de actividad sospechosa, la transacción podrá ser suspendida temporalmente o cancelada definitivamente tras una revisión adicional.

7.3. Conservación de registros

El EMPRESARIO podrá conservar las comunicaciones, órdenes de compra y comprobantes de pago realizadas a través del Sitio Web como prueba documental de las transacciones, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, comercio electrónico y contratación a distancia.

8. DERECHO DE DESISTIMIENTO LEGAL

8.1. Ámbito de aplicación (B2C)

El derecho de desistimiento regulado en la presente cláusula será aplicable exclusivamente a los CLIENTES que tengan la condición legal de consumidores y usuarios (B2C), de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de consumidores y usuarios.

8.2. Plazo y ejercicio del derecho de desistimiento (B2C)

De conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el CLIENTE podrá desistir del contrato durante un plazo de catorce (14) días naturales desde la recepción de los productos, sin necesidad de justificación y sin incurrir en penalización alguna. El ejercicio del derecho de desistimiento podrá realizarse a través de la interfaz digital habilitada en el Sitio Web por el EMPRESARIO. Una vez recibida la solicitud, el EMPRESARIO remitirá al CLIENTE un acuse de recibo en soporte duradero.

Haga clic aquí para acceder a la interfaz digital del derecho de desistimiento.

8.3. Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento legal

Cuando el derecho de desistimiento resulte legalmente aplicable, el EMPRESARIO reembolsará al CLIENTE la totalidad del importe abonado, incluidos, en su caso, los gastos de envío correspondientes a la modalidad estándar inicialmente ofrecida, en un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha en la que haya sido informado de la decisión de desistimiento.

El reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por el

CLIENTE en la transacción inicial, salvo que este haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre que dicho medio alternativo no suponga ningún coste adicional.

No obstante, el EMPRESARIO podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes objeto de devolución o hasta que el CLIENTE haya presentado una prueba fehaciente de la devolución, según qué condición se cumpla primero, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

El CLIENTE deberá devolver los productos debidamente protegidos y en condiciones adecuadas, siendo responsable de la disminución de valor que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento.

Los gastos directos de devolución de los productos correrán a cargo del CLIENTE, salvo que se indique expresamente lo contrario o que la devolución sea imputable a una falta de conformidad del producto o cualquier otra causa imputable al EMPRESARIO.

A los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento, no será obligatorio que los productos se devuelvan en su embalaje original, siempre que se garantice su correcta protección durante el transporte.

8.4. Exclusiones del derecho de desistimiento

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el derecho de desistimiento no será aplicable, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Prestación de servicios cuando la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo expreso del CLIENTE y con su reconocimiento de que perderá el derecho de desistimiento una vez que el contrato haya sido ejecutado por completo por el EMPRESARIO.
- Suministro de bienes o prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el EMPRESARIO no pueda controlar.
- Productos confeccionados conforme a las especificaciones del CLIENTE o claramente personalizados.
- Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Productos 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.
- Productos que, después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza, hayan sido inseparablemente mezclados con otros bienes.
- Grabaciones sonoras o de vídeo precintadas, así como programas informáticos precintados, que hayan sido desprecintados por el CLIENTE después de la entrega.
- Prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- Contratos celebrados mediante subastas públicas.
- Bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de la celebración del contrato y cuya entrega no pueda realizarse antes de treinta (30) días, cuando su valor dependa de fluctuaciones del mercado que el EMPRESARIO no pueda controlar.
- Servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, restauración o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, cuando el contrato prevea una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- Suministro de contenidos digitales que no se presten en soporte material, cuando la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo expreso del CLIENTE y con el reconocimiento de que pierde su derecho de desistimiento.

La aplicación de cualquiera de las anteriores excepciones dependerá de la naturaleza concreta del producto o servicio contratado y del cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos en cada caso.

8.5. Responsabilidad por manipulación del producto

El CLIENTE será responsable de cualquier disminución de valor de los productos derivada de una manipulación distinta de la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento.

Se considerará manipulación excesiva, entre otros supuestos:

- El uso efectivo del producto.
- La alteración, modificación o manipulación de sus componentes.
- La eliminación de etiquetas, precintos o elementos identificativos.
- La devolución incompleta del producto, accesorios o documentación suministrada.

En tales casos, el EMPRESARIO podrá aplicar una depreciación proporcional sobre el importe a reembolsar.

La depreciación aplicada deberá ser objetiva, proporcionada y estar debidamente justificada atendiendo al estado de los productos devueltos.

9. POLÍTICA DE GARANTÍAS APLICABLES A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

El EMPRESARIO se compromete a ofrecer productos y servicios de alta calidad, cumpliendo con las especificaciones indicadas en el Sitio Web y en los materiales informativos disponibles.

Esto incluye:

Servicios contratables en línea:

- Masajes
- Tarjetas regalo virtuales

Servicios solo reservables mediante cita:

- Peluquería
- Tratamientos Faciales
- Tratamientos Corporales
- Depilación
- Manicura y pedicura

9.1. Calidad y correcta prestación del servicio

El CONSUMIDOR tiene derecho a que los servicios contratados se presten:

- Según lo acordado al contratar o reservar el
- Con la debida diligencia y
- Respetando las especificaciones, características y condiciones descritas en la información facilitada por el EMPRESARIO.

9.2. Derechos del consumidor

En caso de que el servicio no se preste correctamente o presente deficiencias evidentes, el CONSUMIDOR podrá reclamar y solicitar:

- La repetición o corrección del servicio sin coste adicional, cuando ello sea
- Una compensación económica proporcional al defecto o
- La resolución del contrato en casos de incumplimiento grave o

9.3. Procedimiento para reclamaciones

Para cualquier incidencia o insatisfacción con un servicio recibido, el CONSUMIDOR deberá:

1. Contactar con el Servicio de Atención al Cliente y Postventa mediante:
    - Correo electrónico: info@ceroconuno.com
    - Teléfono: (+34) 916 390 613
    - WhatsApp: (+34) 685 853 224
2. Detallar la incidencia y adjuntar la documentación relevante (por ejemplo, comprobante de reserva o justificante de compra).
3. Presentar la reclamación en un plazo razonable, preferentemente dentro de 15 días naturales desde la prestación del servicio.
4. El EMPRESARIO evaluará la reclamación y contactará al CONSUMIDOR para ofrecer una solución en el menor tiempo posible.

9.4. Limitaciones y especificaciones

Algunos servicios, especialmente los tratamientos estéticos (Tratamientos Faciales, Corporales, Depilación), pueden presentar:

- Variaciones individuales en los
- Necesidad de cuidados posteriores específicos indicados por el

La garantía o solución ofrecida no cubre insatisfacciones derivadas de expectativas personales no acordes con la información facilitada ni de factores individuales que no sean atribuibles al servicio.

9.5. Exención de responsabilidad en tratamientos estéticos

El EMPRESARIO garantiza que los tratamientos estéticos se realizan:

- Conforme a las mejores prácticas
- Utilizando productos autorizados y

No obstante, el CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- Pueden producirse reacciones individuales adversas o efectos secundarios imprevisibles debido a su estado de salud, alergias, sensibilidad cutánea o condiciones médicas
- Es responsabilidad del CONSUMIDOR informar previamente sobre cualquier condición médica, alergia o tratamiento farmacológico que pueda influir en la prestación del
- El EMPRESARIO no se responsabiliza de reacciones adversas o enfermedades derivadas de condiciones personales no comunicadas o no detectadas antes o durante el

9.6. Compromiso de calidad

El EMPRESARIO se compromete a:

- Atender y resolver todas las reclamaciones con transparencia y
- Garantizar la satisfacción del CONSUMIDOR dentro del marco legal y ético.

Haga clic aquí para descargar las hojas de reclamaciones de la Comunidad de Madrid.

10. POLÍTICA DE ANULACIONES, CANCELACIONES Y NO PRESENTACIÓN (NO-SHOW)

La presente política regula los derechos y obligaciones tanto del EMPRESARIO como del CONSUMIDOR respecto a la gestión de reservas, cancelaciones y no presentación de los servicios contratados o de las tarjetas regalo canjeables en el establecimiento.

Servicios incluidos:

- Peluquería
- Tratamientos faciales y corporales
- Masajes
- Depilación
- Manicura y pedicura
- Tarjetas regalo canjeables en el local

10.1. Cancelaciones o modificaciones por parte del CONSUMIDOR

El CONSUMIDOR podrá cancelar o modificar sus citas sin coste alguno siempre que lo comunique con al menos 24 horas de antelación a la fecha y hora reservadas. Las cancelaciones realizadas con menos de 24 horas de antelación podrán estar sujetas a retención parcial o total del importe de la reserva, según la política del EMPRESARIO.

En el caso de tarjetas regalo, el CONSUMIDOR reconoce que estas no son reembolsables ni cancelables, salvo en los supuestos en que la ley disponga lo contrario.

10.2. Cancelaciones por parte del EMPRESARIO

El EMPRESARIO podrá cancelar o reprogramar cualquier cita por causas justificadas, incluyendo:

- Incidencias técnicas o logísticas
- Falta de disponibilidad de personal
- Incumplimiento de condiciones por parte del CONSUMIDOR

En tales casos, el EMPRESARIO se compromete a notificar al CONSUMIDOR con la mayor antelación posible y ofrecerá alternativas, que podrán consistir en:

- Reprogramación de la cita en fecha y horario convenientes
- Reembolso íntegro de cualquier importe abonado

10.3. No presentación del CONSUMIDOR (No-show)

La ausencia del CONSUMIDOR a la cita reservada sin previo aviso se considerará no-show. En esta situación:

- No procederá la devolución del importe de la reserva
- El EMPRESARIO podrá retener parcial o totalmente el importe pagado

Se recomienda al CONSUMIDOR avisar con al menos 24 horas de antelación ante cualquier retraso o imposibilidad de asistencia.

10.4. Cancelaciones por causas de fuerza mayor

El EMPRESARIO no será responsable por la imposibilidad de prestar los servicios debido a causas de fuerza mayor, incluyendo, pero no limitándose a:

- Fenómenos meteorológicos extremos
- Problemas técnicos o fallos de suministros
- Restricciones legales o emergencias sanitarias

En tales casos, el EMPRESARIO informará al CONSUMIDOR lo antes posible y ofrecerá:

- Reprogramación de la cita
- Reembolso íntegro del importe abonado

10.5. Derechos del CONSUMIDOR

El CONSUMIDOR conservará en todo momento los derechos reconocidos por la normativa vigente, incluyendo:

- Derecho de desistimiento, cuando sea aplicable
- Derecho a reembolso en caso de cancelación por parte del EMPRESARIO o por fuerza mayor

10.6. Aceptación de la política

Al reservar un servicio o adquirir una tarjeta regalo, el CONSUMIDOR reconoce que ha leído, comprendido y aceptado esta política de anulaciones, cancelaciones y no presentación.

11. INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE

DATOS PERSONALES

De conformidad con el RGPD (UE) 2016/679 y la LOPDGDD 3/2018, el EMPRESARIO informa a los usuarios que los datos personales facilitados a través de formularios, correo electrónico u otros medios electrónicos se incorporan a su Registro de Actividades de Tratamiento para gestionar servicios, pedidos y comunicaciones comerciales, siempre que el usuario haya prestado su consentimiento para estas finalidades.

La legitimación del tratamiento se basa en la ejecución de un contrato, la adopción de medidas precontractuales a petición del interesado o el consentimiento expreso del usuario. Los datos se

conservarán mientras exista interés mutuo o hasta que el usuario revoque su consentimiento, manteniéndose bloqueados durante los plazos legales.

Los datos no se cederán a terceros sin consentimiento, salvo obligación legal, y el usuario puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y retirada del consentimiento mediante escrito dirigido a C/ María Auxiliadora 41 – 28221 Majadahonda, Madrid (España) o través del correo electrónico info@ceroconuno.com, adjuntando prueba de identidad válida.

En caso de vulneración de derechos, los usuarios pueden presentar reclamación ante la Autoridad de Control https://www.aepd.es. La Política de Privacidad completa está disponible en: https://ceroconuno.com/politica-de-privacidad.

12. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El EMPRESARIO ha adoptado las medidas técnicas y organizativas de seguridad adecuadas, conforme al estado de la técnica, para garantizar la correcta operatividad del Sitio Web y la protección de los datos de los usuarios. Sin embargo, debido a la naturaleza de Internet, no puede garantizar de manera absoluta la seguridad, continuidad o ausencia de errores e interrupciones.

El EMPRESARIO responderá únicamente de los daños y perjuicios que se deriven de su dolo, negligencia grave o incumplimiento de obligaciones legales. En particular, no será responsable por:

- Fallos temporales del Sitio Web que se deriven de circunstancias imprevisibles

o de fuerza mayor, siempre que haya actuado con la diligencia exigible.
- Actuaciones de terceros o del propio usuario que generen un uso indebido del Sitio
- Servicios proporcionados por terceros a través del Sitio Web, cuya responsabilidad corresponde exclusivamente a sus titulares, salvo que la ley establezca lo contrario.

Esta cláusula se entiende sin perjuicio de los derechos mínimos legalmente reconocidos a los consumidores y usuarios.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El Sitio Web, su diseño, contenidos, logotipos, textos, imágenes, software y demás elementos son propiedad del EMPRESARIO o se utilizan con la debida autorización de sus titulares. Todos los contenidos se encuentran protegidos por la normativa vigente en materia de propiedad intelectual e industrial.

Queda prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública o utilización con fines comerciales sin autorización previa y por escrito del EMPRESARIO.

Los elementos de terceros que pudieran aparecer en el Sitio Web pertenecen a sus respectivos titulares, reconociendo el EMPRESARIO todos los derechos que les correspondan y sin que su mera aparición implique relación, patrocinio o respaldo alguno.

14. ENLACES EXTERNOS

Nuestro Sitio Web puede incluir enlaces a páginas gestionadas por terceros, cuyo contenido es independiente del EMPRESARIO. Estos enlaces se proporcionan únicamente para facilitar el acceso a información que pueda ser de interés para los usuarios.

El EMPRESARIO realiza una verificación previa razonable de los contenidos enlazados, pero no ejerce control permanente sobre los mismos. Por ello, no puede garantizar de manera absoluta su disponibilidad, calidad, exactitud o legalidad.

En consecuencia, el EMPRESARIO responderá únicamente en los supuestos establecidos por la normativa vigente, y siempre que se constate negligencia grave o incumplimiento de obligaciones legales en la selección o mantenimiento de los

enlaces.

Los sitios web de terceros pueden incluir tecnologías de seguimiento, como cookies, cuyo tratamiento se regula por las políticas de privacidad y cookies de los respectivos responsables.

15. ACCESO AL CONTRATO

El contrato electrónico de la compra no será archivado físicamente por el EMPRESARIO, pero estará siempre accesible para el consumidor mediante:

- Un enlace seguro en la web, desde donde podrá consultar el contrato completo en línea.
- Solicitud directa al EMPRESARIO mediante correo electrónico a info@ceroconuno.com a través del área de cliente, en caso de estar registrado.

El contrato se formalizará en idioma español, y el EMPRESARIO garantizará la seguridad y confidencialidad de los datos y documentos conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Asimismo, el consumidor recibirá un correo de confirmación del pedido que incluirá:

- Identidad del vendedor
- Productos o servicios adquiridos
- Precio total y gastos adicionales
- Fecha y condiciones de la prestación del servicio
- Derecho de desistimiento
- Enlace a las condiciones generales de contratación y a la política de privacidad completas, disponibles para consulta.

Las presentes condiciones han sido puestas a disposición del consumidor con la debida antelación, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

16. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST VENTA

Para realizar cualquier clase de consulta, plantear alguna sugerencia, o presentar

queja o reclamación relativa a la contratación de los productos y/o servicios, puede hacerse cumplimentando el formulario de contacto del sitio web, enviando un correo electrónico a info@ceroconuno.com, llamando al Servicio de Atención al Cliente teléfonos (+34) 916 390 613 | (+34) 685 853 224 o a través del número de WhatsApp (+34) 685 853 224, en los siguientes horarios:

- lunes a viernes de 09:30 horas a 20:30 horas
- sábados de 09:30 horas a 17:00 horas
- domingos y días festivos locales, autonómicos y nacionales cerrado

17. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS

En caso de que el consumidor tenga cualquier incidencia relacionada con la contratación de productos y/o servicios a través del sitio web, podrá acudir a mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos con el fin de gestionarlos de forma rápida, eficaz y amistosa.

El EMPRESARIO está adherido a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, con los siguientes datos de contacto:

- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid
- Calle Ramírez de Prado nº 5 bis-1º
- 28045 Madrid
- : 913105903
- E-mail: irac@madrid.org

En consecuencia, si el CONSUMIDOR considera que ha resultado perjudicado como consecuencia de la contratación realizada a través del sitio web, podrá presentar una solicitud de arbitraje de consumo ante la citada Junta Arbitral, en la dirección URL **https://gestiona.comunidad.madrid/ereg_webapp_regelectronico/#/acceso-tramite/206F1**

18. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO

CONTROL

El EMPRESARIO no será responsable del incumplimiento o del retraso en el cumplimiento de sus obligaciones cuando dichos incumplimientos se deban a acontecimientos que se encuentren fuera de su control razonable, denominados “Causas de Fuerza Mayor”.

Se considerarán, entre otros, como Causas de Fuerza Mayor:

- Huelgas, cierres patronales u otras medidas
- Conmociones civiles, revueltas, invasiones, amenazas o ataques terroristas, guerras declaradas o no, y preparativos de guerra.
- Incendios, explosiones, tormentas, inundaciones, terremotos, hundimientos, epidemias, pandemias u otros desastres naturales.
- Imposibilidad de utilización de medios de transporte públicos o privados, incluyendo trenes, barcos o aviones.
- Fallos en sistemas públicos o privados de
- Actos, decretos, normativa o restricciones impuestas por gobiernos o autoridades públicas.

Durante la vigencia de una Causa de Fuerza Mayor, las obligaciones del EMPRESARIO quedarán suspendidas, disponiendo de un plazo adicional equivalente a la duración de dicha causa para su cumplimiento. El EMPRESARIO adoptará todas las medidas razonables para mitigar los efectos de la Causa de Fuerza Mayor o para procurar el cumplimiento de sus obligaciones a pesar de la misma.

19. JURISDICCIÓN

Estas Condiciones Generales se rigen por la legislación española. Para cualquier conflicto o discrepancia relacionada con el Sitio Web o las actividades realizadas en él, serán competentes los Juzgados y Tribunales de Majadahonda, Madrid (España), salvo que el comprador sea considerado consumidor, en cuyo caso podrán aplicarse los juzgados y tribunales de su domicilio, conforme a la normativa vigente.

Si alguna disposición de estas Condiciones Generales fuera considerada nula, inaplicable o ineficaz, total o parcialmente, ello no afectará a las demás disposiciones, que seguirán siendo plenamente válidas. La cláusula afectada se reemplazará, en la medida de lo posible, por otra que produzca efectos

equivalentes. Estas Condiciones Generales se entienden siempre sujetas a cualquier disposición, reglamento o ley que les resulte directa o indirectamente aplicable.